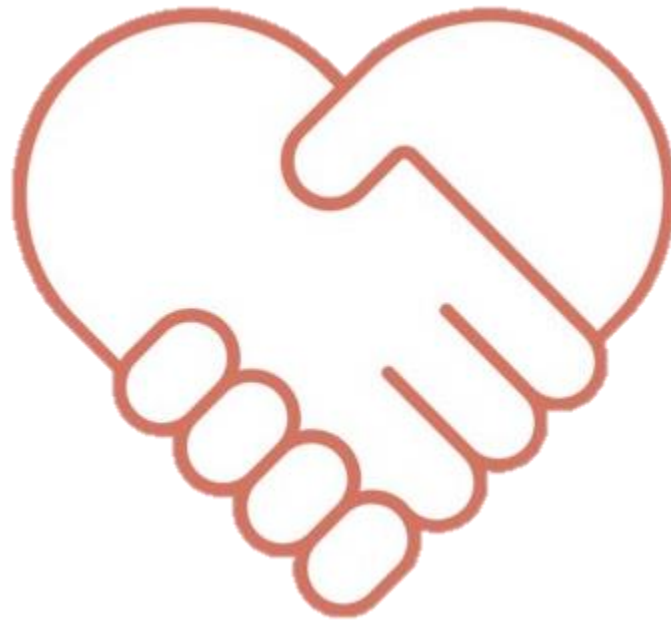




# Protocolos

## De Atención Al Ciudadano



## CONTENIDO

### INTRODUCCION

#### Capítulo 1

Objetivo

Alcance de los protocolos de atención al ciudadano

#### Capítulo 2

GENERALIDADES DEL SERVICIO

2.1. Atributos del buen servicio

2.2. Actitud

2.3. Atención a personas alteradas

2.4. Lenguaje

2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

2.6. Atención a P.Q.R.S.D.

#### Capítulo 3

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

3.1. Recomendaciones generales

#### Capítulo 4

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### Capítulo 5

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

#### Capítulo 6

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

#### Capítulo 7

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS



## INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Un Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan

En cumplimiento a lo anterior, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, presenta los Protocolos de Servicio al Ciudadano mediante una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con base en una estrategia de servicio incluyente, donde este se brinde de una manera eficaz y satisfactoria para el ciudadano.



## Capítulo 1

### OBJETIVO

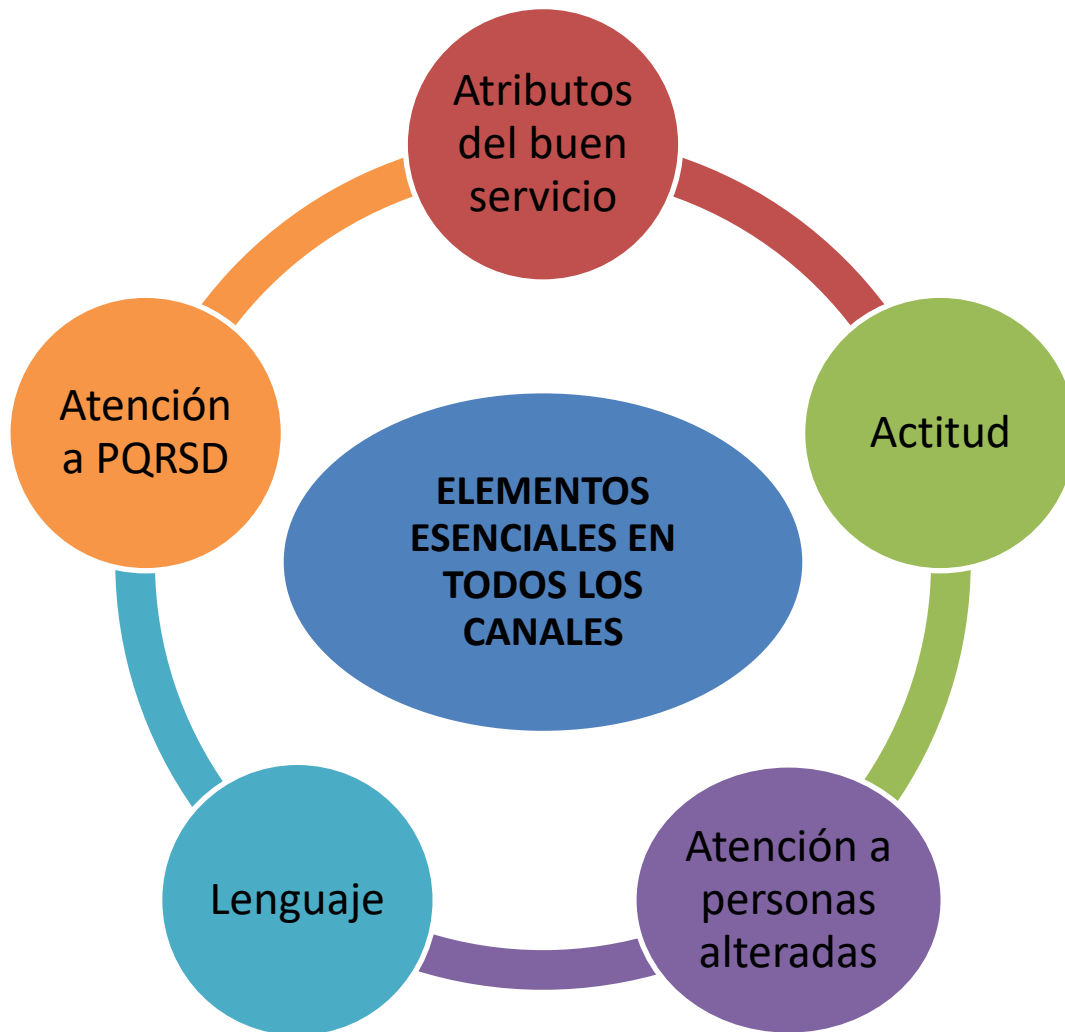
El objetivo de esta guía es contar con una serie de protocolos para la atención al ciudadano que permitan a los funcionarios de manera simple brindar un mejor servicio al ciudadano y en especial a quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.

### ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan. Con el propósito de que estos protocolos sean una herramienta simple para las funcionarios y en especial para el equipo responsable del área de atención al ciudadano.

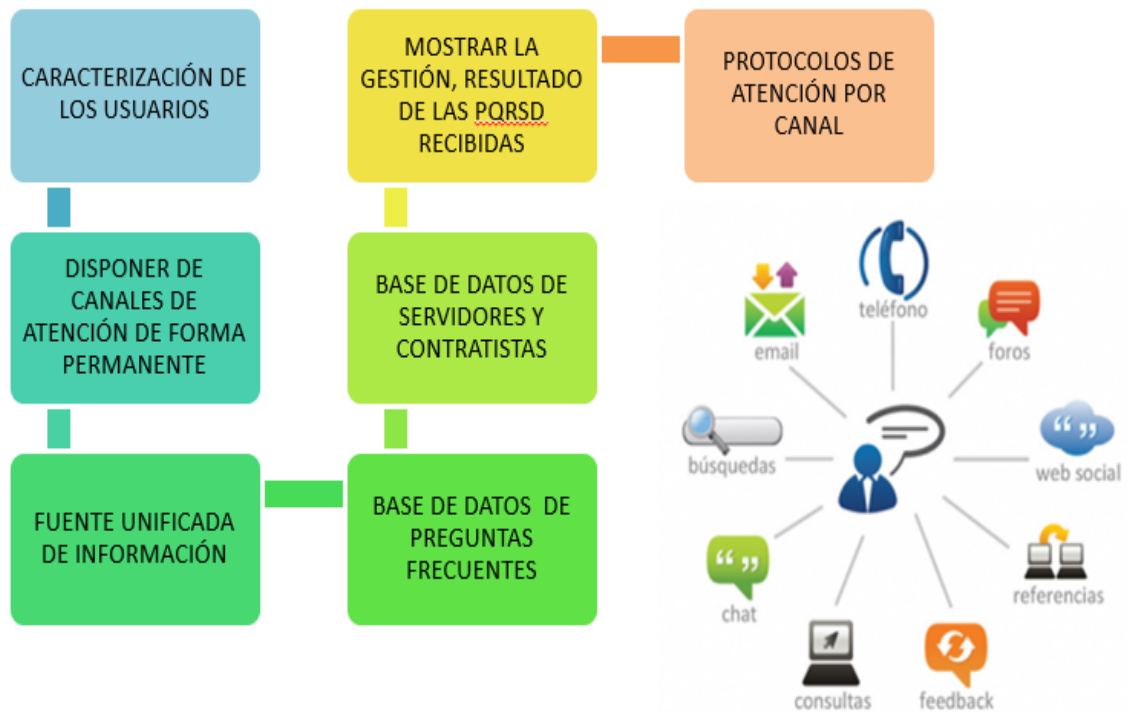


**Capítulo 2**  
**GENERALIDADES DEL SERVICIO**



## Insumos para su realización

Contar con los siguientes elementos de manera documentada:



## 2.1. 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.

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés pero también 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 distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

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 escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Ministerio 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, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que 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.

## 2.2. Actitud

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.

### 2.3. 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



## 2.4. Lenguaje

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 cortas 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 del Ministerio.
- 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.

## 2.5. 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.

## 2.6. Atención a P.Q.R.S.D.

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.

## 2.7. Recomendaciones generales

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.

Salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Pregunte por su nombre y el tipo de trámite solicitado, cuando la atención sea



prestada por vía telefónica o chat. Inicie la conversación con esta frase: *“Buenos días o tardes bienvenido al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, le atiende xxxxxxxx (por ejemplo) en qué le puedo servir?”* Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

En caso de ser una atención presencial, salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Cómo usted conoce el nombre de su interlocutor saludelo por el nombre e indíquele los pasos a seguir por el tipo de trámite solicitado. Inicie la conversación con esta frase: *“Buenos días o tardes señor Juan Carlos Miranda (por ejemplo) bienvenido al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, le atiende xxxxxx (por ejemplo) en qué le puedo servir?”* Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

- Concentre el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Retroalimente al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Pregúntele a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"
- Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la del Ministerio de Educación Nacional para servirle en próximas ocasiones.



### Capítulo 3

## 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.

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

Prestar una buena atención durante el momento de la consulta.

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

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.



## Capítulo 4

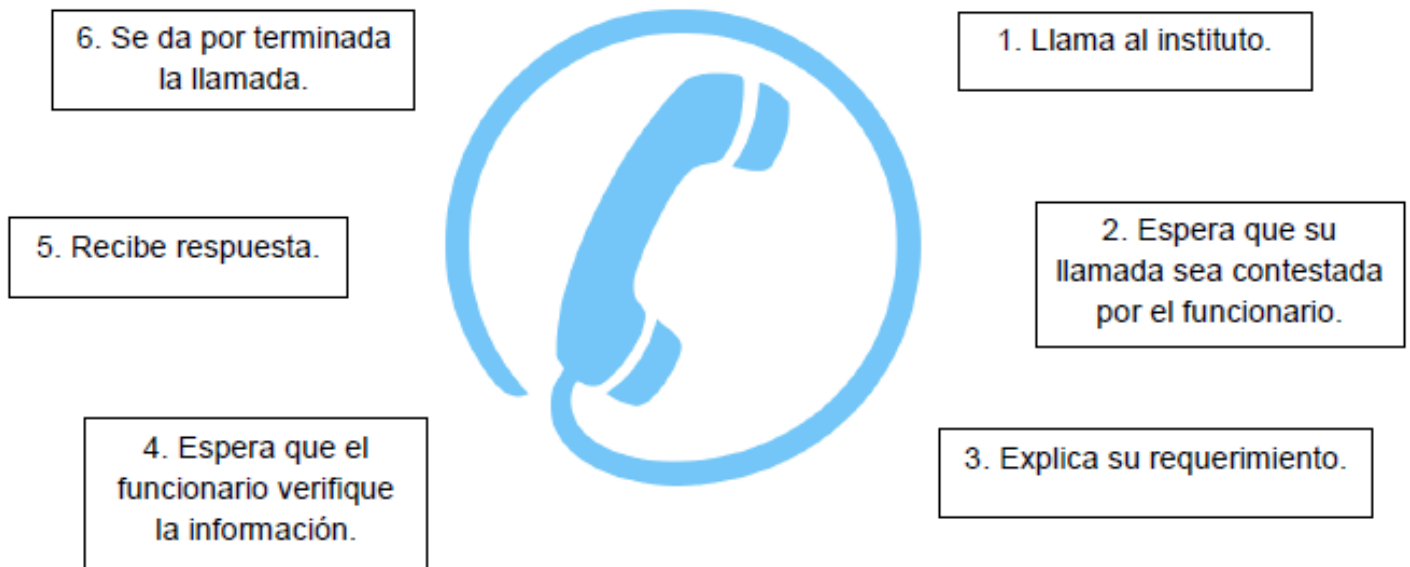
### PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



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.

#### Ciclo del servicio



**Recomendaciones generales:**

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.

Contestar la llamada de manera respetuosa y amable.

Proyectar una buena empatía por medio de la voz.

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

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.

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.



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



## CONSEJOS PRÁCTICOS

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

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

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

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

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



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

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



## Capítulo 5 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



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

### Correo Electrónico: Recomendaciones generales

El correo no debe ser utilizado para temas personales.

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

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



Responder siempre del correo institucional.

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

Definir el tema del mensaje en el Asunto.



**Chat –Atención en línea:**

**Ciclo del servicio**



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Redes sociales: Recomendaciones generales**

Responder las preguntas por orden de entrada.

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.

Verificar si la persona entendió la información dada.



Responder siempre del correo institucional.

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.

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

### Redes sociales:

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.

#### Ciclo del servicio



3. Recibir la respuesta de la institución.

1. Ingresar a la red social

2. Escribir en un comentario la información que desea.





## RECOMENDACIONES GENERALES

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

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

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.

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

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

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



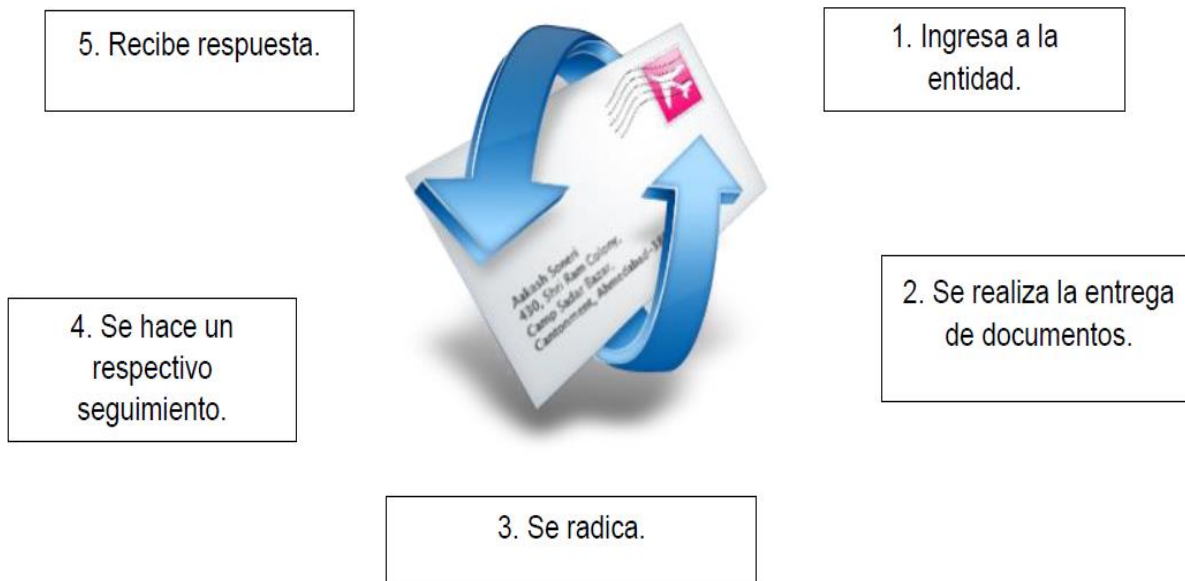
## Capítulo 6. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



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



**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..

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

Asignar un número de radicado a cada documento que se



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



## Capítulo 7

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.

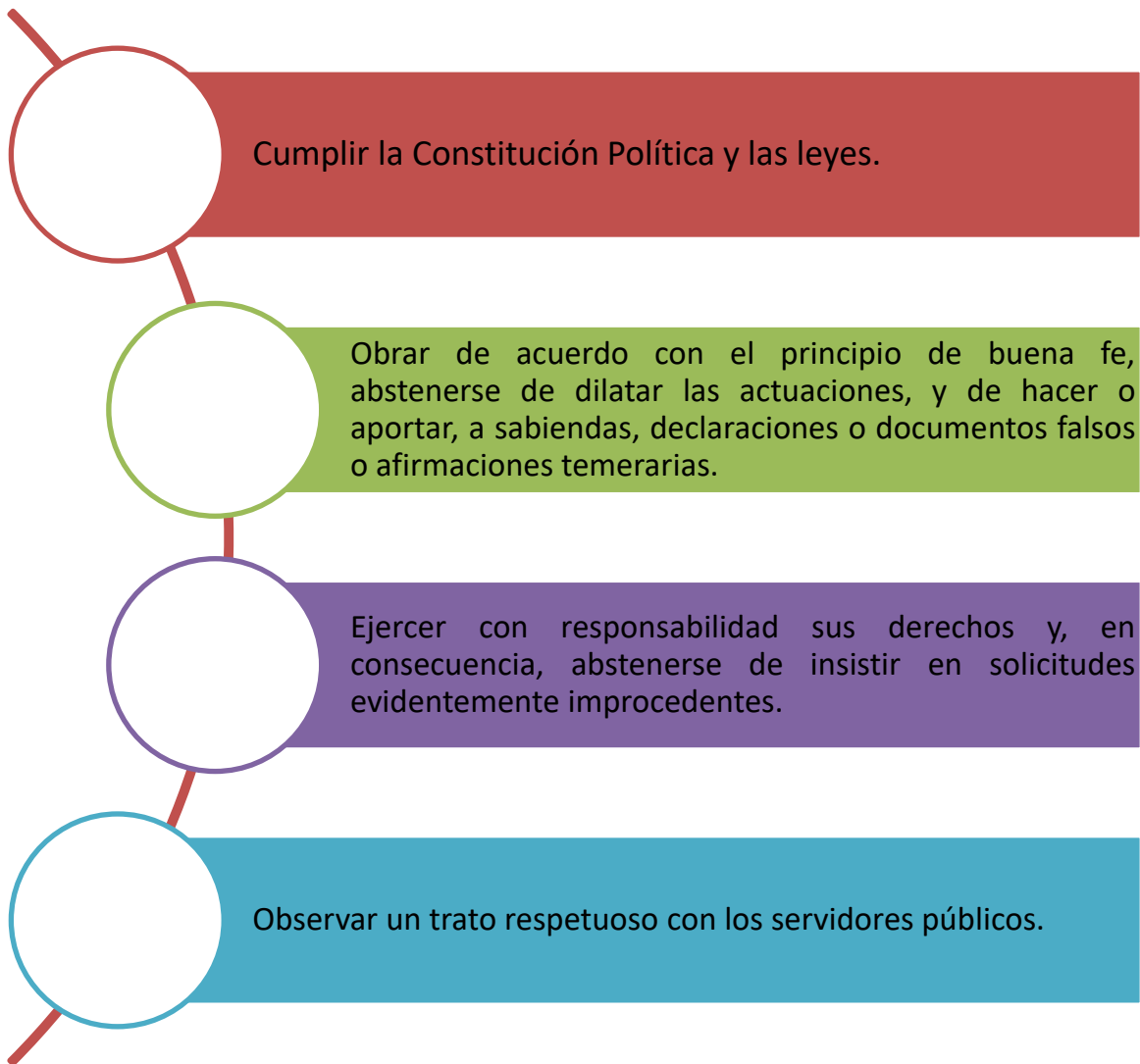
De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

#### Los ciudadanos tienen derecho a:



### Deberes de los ciudadanos

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas



### Deberes de las autoridades

