

Protocolos de servicio al ciudadano



"Protegiendo el patrimonio
ambiental y más cerca
del ciudadano"

2020 - 2023

Contenido

Capítulo 1. Introducción y alcance

1.1. Introducción	5
1.2. Alcance	5

Capítulo 2. Protocolos de servicio, pautas generales para todos los servicios

2.1. Todos los colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Quindío deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:	7
2.2. Cuando se presenten situaciones donde los ciudadanos llegan inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma, no siempre se les puede dar toda la información que estos requieran ya que puede tratarse de información clasificada y reservada, una solicitud de acceso a la información pública solo puede ser denegada cuando la información sea clasificada de acuerdo a la ley o la constitución.	8
2.3. Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:	11

Capítulo 3. Canal presencial

3.1. Pautas generales	12
3.2. Rol orientador o anfitrión	14
3.3. Rol servidor de la entidad	15
3.4. En el contacto inicial:	16
3.5. En el desarrollo del servicio:	17
3.5. En la finalización del servicio:	18

Capítulo 4. Protocolos de atención con enfoque preferencial

21	4.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas
21	4.2. Atención con infantes, niños, niñas y adolescentes.
22	4.3. Discapacidad auditiva
22	4.4. Discapacidad visual
23	4.5. Discapacidad sensorial
24	4.6. Discapacidad física
24	4.7. Discapacidad cognitiva

25

Capítulo 5. Canal telefónico o videollamada

29

Capítulo 6. Canal de atención virtual



Capítulo 1.

Introducción y alcance

1.1. Introducción

En desarrollo del plan de acción institucional 2020-2023 “protegiendo el patrimonio ambiental y más cerca del ciudadano”, se presentan los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, por medio de la aplicación de protocolos y herramientas que permitan una atención efectiva y con calidez con un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía.

1.2. Alcance

El presente documento es una herramienta administrativa que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre códigos, normas y protocolos a utilizar por el personal elegido que desarrolla labores directas de servicio y atención al ciudadano tomando como marco de referencia el reconocimiento de los ciudadanos como pilar fundamental de la CRQ.

- Interno: esta herramienta será implementada en todos aquellos procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad. En especial a los procesos de comunicación estratégica y talento humano, como pilares en la convivencia institucional, ya que los funcionarios y/o servidores públicos son igualmente ciudadanos que deberán ser tratados como tal y exigidos de igual manera en el cumplimiento de sus deberes.
- Externo: la herramienta será aplicada a la ciudadanía y grupos de valor que acudan diariamente a los puntos de servicio de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, o los mismos que opten por utilizar medios virtuales, telefónicos, entre otros.

Capítulo 2.

Protocolos de servicio, pautas generales para todos los servicios

2.1. Todos los colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Quindío deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar siempre una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- No interrumpa: una pausa, aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Ningún funcionario 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. Cuando se presenten situaciones donde los ciudadanos llegan inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma, no siempre se les puede dar toda la información que estos requieran ya que puede tratarse de información clasificada y reservada, una solicitud de acceso a la información pública solo puede ser denegada cuando la información sea clasificada de acuerdo a la ley o la constitución.

En los casos anteriormente mencionados, se sugieren las siguientes pautas de actuación:

- Conserve una actitud tranquila y amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Preste atención a las necesidades de los usuarios, no lo interrumpa, ni entable una discusión con él.
- No tome la situación como algo personal.
- Utilice un tono de voz adecuado.
- Utilice frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que entienda la situación y el malestar del ciudadano.
- Ofrezca soluciones de acuerdo a la capacidad operativa de la entidad, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el problema persiste con otro ciudadano, reporte al jefe inmediato para dar una solución definitiva.

Tipo de personalidad	Características	Atención sugerida
 <p>Distraído</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es disperso • Tiene expresión ausente • Tiende a no escuchar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sé breve al dar información de los productos o servicios que le interesan • Pregunte si tiene alguna duda al respecto. <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distraerlo con otros bienes • Abrumarlo con mucha información • Interrumpirlo
 <p>Serio/Impaciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetan lo que leen o escuchan • Desconfían de los productos o servicios • Hablan de forma contundente sin dar oportunidad de diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> • Escúchalo sin interrumpirlo • Dale su espacio y no lo abordes, sólo si él te solicita tu ayuda • Contesta de manera concreta <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contradecir sus opiniones • Tomar de manera personal sus críticas o disgustos.
 <p>Silencioso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No pregunta ni responde • Expresión ausente en su rostro 	<ul style="list-style-type: none"> • Escúchalo con atención • Orienta la atención a lo que le interese <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distraerte • Ser impaciente
 <p>Sabelotodo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra un conocimiento amplio • Pone en duda la información que le brindas 	<ul style="list-style-type: none"> • Escúchalo con atención, para comprender sus ideas • Valora su conocimiento • Resuelve sus dudas de manera precisa <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ignorarlo • Contradecirlo • Mostrarte dudoso o impresionado

Tipo de personalidad	Características	Atención sugerida
 <p>Apresurado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es impaciente y acelerado • Está pendiente del tiempo en todo momento 	<ul style="list-style-type: none"> • Presta atención a sus requerimientos necesarios • Brinda información concreta <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enredar la explicación • Estar nervioso
 <p>Prudente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona sobre su adquisición 	<ul style="list-style-type: none"> • Bríndale tiempo de calidad • Repite tu explicación con palabras diferentes <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presionarlo • Ser impaciente o grosero
 <p>Tímido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra falta de confianza • No se expresa con claridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta su necesidad • Explica de forma amplia • Crea un clima de confianza y apoyo <p>Evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser impaciente • Realizar muchas preguntas

2.3. Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Obvie el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- 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.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

Capítulo 3.

Canal presencial

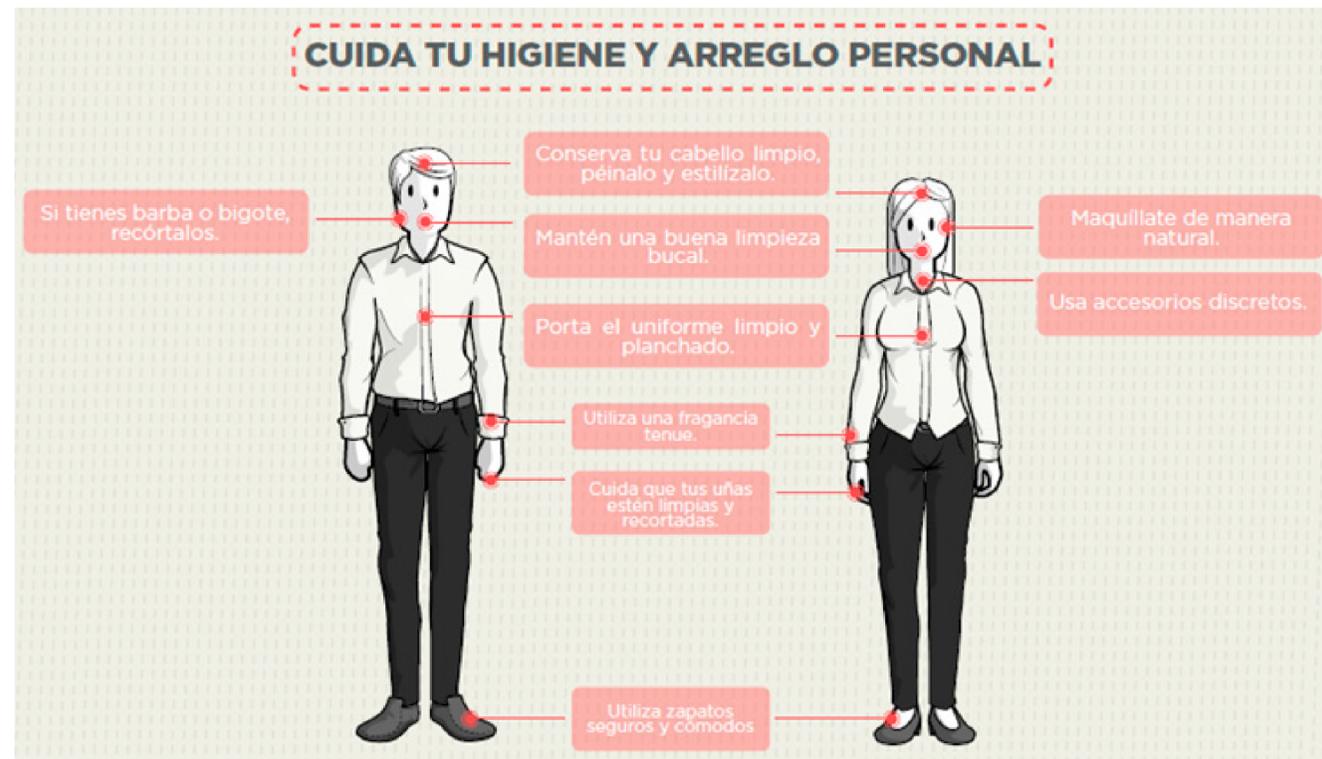
El protocolo está dirigido a todo el personal que realiza atención presencial y que represente contacto directo con la ciudadanía, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

3.1. Pautas generales

- **Horario:** cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, prepararlos para la atención y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Expresión facial:** la expresión facial es lo principal, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés y no agresivo, con el rostro se revelan pensamientos, sentimientos, emociones y actitudes, esto puede generar interpretaciones por parte de los usuarios.
- **Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible, es importante tener en cuenta que el tono de voz constituye el 38 % del lenguaje, y de hacerlo por medio de teléfono el tono de voz ocupa el 86 %.
- **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.

- **Dotación:** es importante para el personal conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, etc. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas, cuando un ciudadano lo requiera.

- **Imagen:** porte el vestuario corporativo usando los lineamientos institucionales como imagen de presentación personal en su punto de atención, tenga en cuenta el uso de prendas de vestir adecuadas para el escenario laboral, el uso de escotes, jeans rotos, minifaldas, uñas o accesorios llamativos, camisetas de equipos deportivos y tenis, pueden no ser las adecuadas para la confiabilidad que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.



En el ciclo de servicio de la atención presencial, los ciudadanos(as) interactúan como primer punto de contacto con el vigilante o personal de orientación o anfitrión.

Tenga en cuenta que para el rol de orientador(a), las actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar y acompañar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y lleva a cabo todos sus trámites y servicios.

Si ha sido asignado a este rol tenga en cuenta:

- Salude amablemente diciendo: “¡Bienvenido/a!” “¿En qué le puedo servir?”.
- Identifique cuál es el objeto o necesidad de la visita indagando y escuchando atentamente para así poder brindar una orientación correcta.
- Al establecer el requerimiento o necesidad del ciudadano(a) y para concluir la orientación, indíquele diciendo: “por favor, diríjase a...”.
- Verifique que el ciudadano o ciudadana, cumpla con los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina como filtro, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y servidores.
- En caso de que la persona no traiga los documentos solicitados para la realización de su trámite, explíquelo minuciosamente qué le falta e invítelo a regresar cuando tenga la documentación completa.
- Existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, por eso debe conocer muy bien el portafolio de servicios del punto para ofrecerle la opción.

- Oriente al ciudadano(a) hacia el módulo, ventanilla o fila a la que debe dirigirse.
- Brinde asesoría a la ciudadanía ofreciéndole la opción de los quioscos y medios de auto consulta, medios virtuales de servicio al ciudadano(a) y medios alternativos de recaudo y pago de obligaciones, estos servicios son una alternativa para facilitar el acceso a la información y la realización de trámites.
- Identifique y acompañe a las personas con discapacidad o necesidades especiales para garantizarles la atención prioritaria y preferencial.

3.3. Rol servidor de la entidad

El personal de ventanillas o módulos, son quienes interactúan con la ciudadanía, ya que aquí es donde se conocen las necesidades de los usuarios y se da solución oportuna y eficaz a la gestión de quienes acuden a un punto de atención, por esto el rol es clave y es necesario que tengamos en cuenta las siguientes acciones:

- Mantener contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientadores e informadores, ellos deben conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio y quienes apoyan en el direccionamiento y filtro de requisitos.
- Identifique el portafolio de servicios del punto de atención, para saber a qué otros servicios puede tener acceso la ciudadanía.
- Conocer ampliamente los trámites y requisitos que se requieren para informar de manera eficaz y con calidez al ciudadano, como obtener los documentos para la realización de un trámite y/o para el acceso a un servicio.

- Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano. Tenga en cuenta que pueden existir diferentes variables que interfieran y modifiquen las circunstancias de los casos expuestos.
- Cada persona es diferente, por eso mantenga una actitud cordial, buena disposición, amable y cálida, facilite al ciudadano plantear su solicitud.
- Oriente la conversación para lograr que la persona pueda reconstruir y aclarar su propia situación, utilice el parafraseo, haga preguntas sencillas para hacerle más fácil al ciudadano(a) la formulación de las preguntas.

3.4. En el contacto inicial:

- Salude amablemente mirando directamente a sus ojos: “Buenos días/tardes/noches”, “¿en qué le puedo servir?”.
- Pregunte al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a ellos, cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano(a) con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte. (“reinita, mamita, amor, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa,” etc.)

3.5. En el desarrollo del servicio:

- Dedique el tiempo de forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que está atendiendo, observe solo un usuario por turno y escúchelo(a) atentamente.
- Hágale saber que usted está interesado(a) en conocer su necesidad, utilice frases como: "Entiendo lo que usted está solicitando."
- Responda a las preguntas del ciudadano(a) y brinde toda la información que requiera de forma clara, precisa, cálida y con transparencia.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de servicio, explique ampliamente del porqué debe dirigirse a otro punto orientando al ciudadano(a) de la manera más precisa. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse, de ser posible transfiera el turno para el módulo o ventanilla y el trámite correspondiente. Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atender.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano(a), manténgalo informado(a) del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar, para que no se sienta que se dejó a la deriva en este proceso. Al regresar se debe agradecer la espera.

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano(a) la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

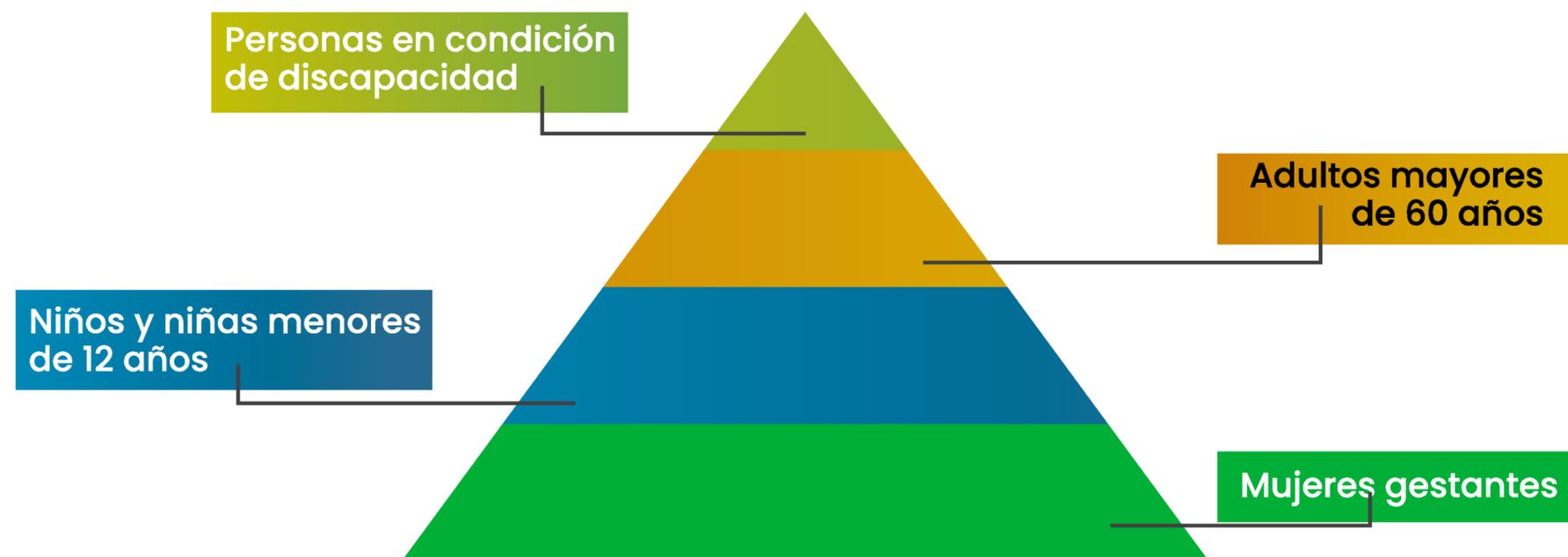
3.5. En la finalización del servicio:

- Confirme con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado.
- En caso de tareas pendientes, realímente al ciudadano(a) sobre los pasos que debe seguir para cumplirla.
- Pregunte al ciudadano(a): "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despídase de manera cordial llamándolo por su nombre e invitándolo(a) a visitarlo cuando considere necesario. Haga sentir al ciudadano que usted está dispuesto para atenderlo de la mejor manera siempre que utilice el servicio. En esta etapa es muy importante la despedida por cuanto es la última impresión que la persona se lleva de Usted, de la entidad y del producto entregado.
- Si la entidad lo tiene dispuesto, es recomendable saber su apreciación respecto a la calidad del servicio prestado.
- Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible.

Capítulo 4.

Protocolos de atención con enfoque preferencial

Al ofrecer un servicio se debe brindar atención oportuna a personas de trato preferente; es decir aquellos que son más vulnerables o que tienen menos resistencia, por lo cual necesitan de ciertas facilidades en el servicio.



Brindar atención Inmediata al identificar a una persona de trato preferente, procura que no esperen turnos u otro mecanismo de espera y valida la edad del adulto mayor o niño (a) al solicitar su identificación, solo en casos específicos.

Atiende a las personas más vulnerables dando preferencia a mujeres antes que a hombre, por ejemplo:

- Una mujer discapacitada tiene preferencia antes que un hombre en la misma condición.

- Una mujer mayor discapacitada tiene prioridad antes que un joven en la misma condición.
- Un adulto mayor tiene prioridad antes que un niño o que una mujer embarazada.

Se define entonces brindar atención prioritaria a ciudadanos en situaciones anteriormente mencionadas:

4.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez ingresan a la sala de espera o a la entidad, el personal en servicio debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención
- Así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos/as se brinda por orden de llegada.
- Es de vital importancia manejar un lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos.

4.2. Atención con infantes, niños, niñas y adolescentes.

- Estos ciudadanos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés personal.
- Se debe escuchar atentamente y brindar un tratamiento reservado a la solicitud o trámite requerido.
- No mostrar algún tipo de duda, incredulidad o desconfianza sobre la solicitud o requerimiento.

- Se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como “nene, chiquitín, mijito”, entre otros.
- Se les debe hablar claro en un lenguaje acorde con su edad.

4.3. Discapacidad auditiva

- Hablar de forma clara y pausada articulando las palabras (sin exagerar) frente a la persona que presenta esta dificultad.
- Evite taparse la boca o voltear la cara ya que esto les dificulta leer los labios.
- Es importante tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, la utilización del contacto visual muestra su importancia a la persona con discapacidad.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

4.4. Discapacidad visual

Los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran una barrera frecuente en la orientación y movilidad.

- Al realizar contacto preste atención a la persona, a pesar de que no puedan verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección.
- Puede orientarlo usando palabras como “Al frente suyo está el documento o a su izquierda sobre la mesa encuentra el bolígrafo”.

- En el caso que la persona acepte o requiera ayuda para ser direccionado en el punto de servicio, tómele con delicadeza la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted se vuelve su guía para desplazarse por el lugar, así que evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, es preferible caminar en línea recta y mientras lo hace es necesario darle indicaciones precisas, de forma que le permita ubicarse dentro del espacio, ejemplo: derecho aproximadamente a 3 metros, encontrará una columna, gire a la derecha y a 10 pasos puede encontrar el punto de atención.

- En caso que la persona este acompañada por su perro guía, camine al lado opuesto de él y no distraiga al perro.

- Cuando se entreguen documentos se debe informar con claridad cuáles son y en el caso que deba firmar alguno de estos, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe firmar, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando, primero los billetes y luego las monedas.

4.5. Discapacidad sensorial

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega.
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, se debe esperar hasta que pueda atender.

- En caso que la persona este con un acompañante, es importante atender a las indicaciones sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse y si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

4.6. Discapacidad física

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia, mínima de un metro.

- Para desplazarse dentro del lugar antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma, se debe sujetar la silla con las dos manos y desde la parte de atrás.

- Si tiene otras limitaciones físicas ayude a la persona sin tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón y camine despacio o a su ritmo.

4.7. Discapacidad cognitiva

- Escuche y hable con paciencia suministrando la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos.

- La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y corto brindando información de forma visual.

- Durante todo el proceso de orientación y atención, valide que la persona comprendió la información suministrada sin realizar críticas ni entrando en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.

- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Capítulo 5.

Canal telefónico o videollamada

• Antes de que atiendas las llamadas, debes tener listo lo siguiente:

- El portafolio de servicios que ofrece la CRQ.
- La información debe ser lo más detallada para que puedas resolver las dudas de manera rápida y precisa.
- Realiza Un guión en el que se plasmen las preguntas, comentarios, e incidencias que se presentan con mayor frecuencia, así como las respuestas adecuadas para cada caso. Esto ayudará a que actúes con mayor rapidez y seguridad.

• Para dar una atención telefónica o a los clientes, es importante que apliques lo siguiente:

- Debes responder la llamada de manera rápida. Evita que el teléfono suene más de tres veces.

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

- Escuchar atentamente al cliente, para comprender su solicitud.

- Cuando contestes una llamada o videollamada, lo primero que debes hacer es identificarte y saludar al cliente.

o Ejemplo: “buenos días, habla con... (nombre y apellido) ...¿en qué le puedo servir? ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

- Ante su necesidad (duda, queja, petición), debes proporcionar información precisa, sin rodeos.

- Existen ocasiones en las que el cliente no tiene razón o no se le puede ayudar. Si este es el caso, utiliza siempre un tono tranquilo para conciliar la cuestión.

- Si es necesario pedirle al cliente que espere, debes: Pedirle autorización para hacerlo, explicarle por qué debe esperar, decirle el tiempo aproximado que deberá esperar y Cuando retomes la llamada, agradécele que haya esperado.

- Si la situación no puede solucionarse por otra área o departamento, transfiere la llamada a un supervisor.

- Si en ese momento no le puedes dar una solución al cliente y la persona responsable del asunto no puede atenderle, debes:

- Explicar la ausencia de dicha persona de forma positiva y breve.

- Decirle al cliente en cuánto tiempo, aproximadamente, regresará la persona que le puede ayudar.

- Si el cliente no tiene tiempo de esperar en la línea, dile que puede llamar en cuanto la persona regrese; o bien, puedes pedirle al cliente sus datos de contacto para que se le devuelva la llamada en un lapso no mayor a 48 horas.

- Recuerda, en todo momento:

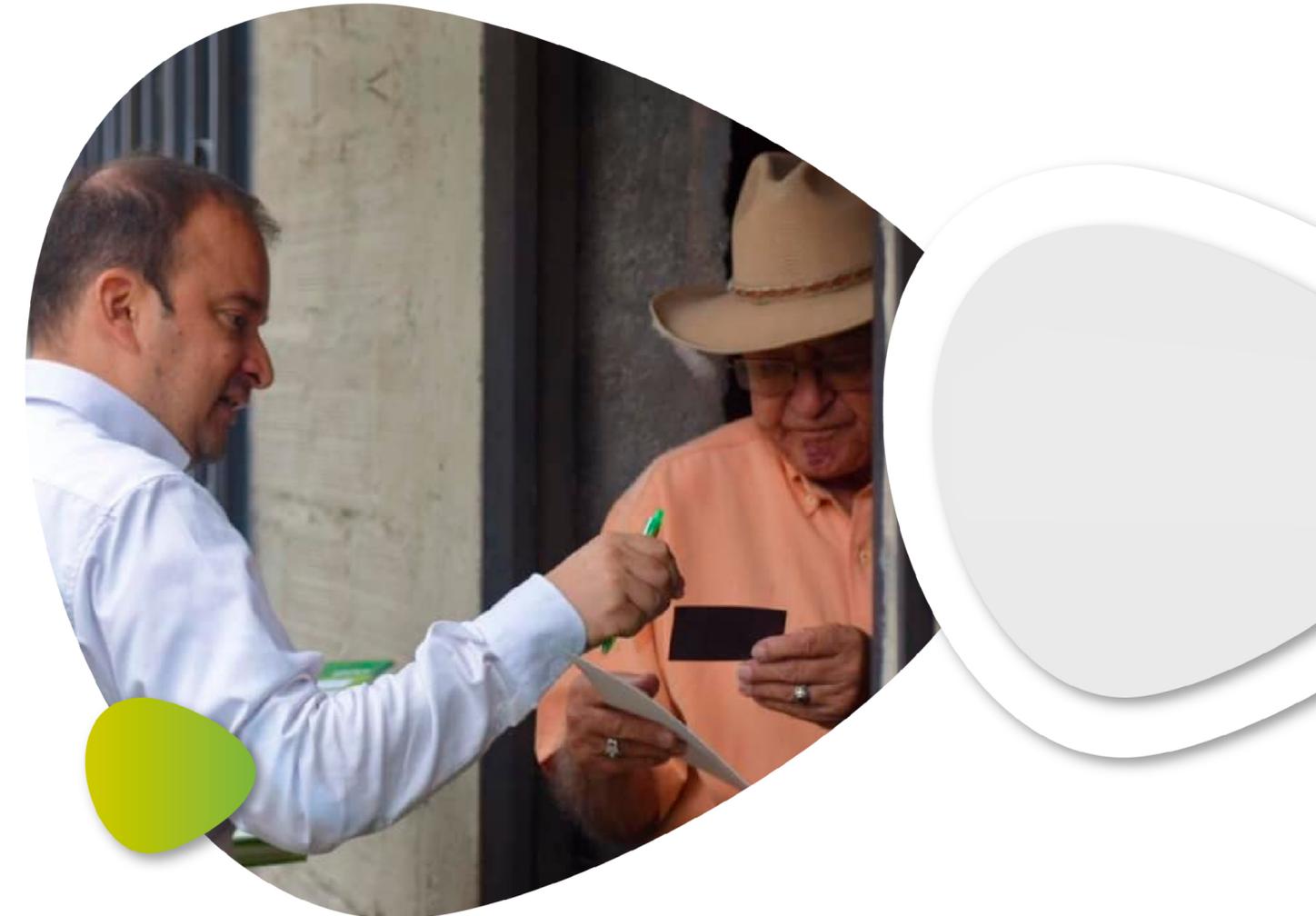
- Trata al cliente con amabilidad.

- Cuida tu imagen personal (en el caso de video llamadas).

- Utiliza un tono de voz pausado y neutro.

- Habla de manera clara, para que el usuario entienda perfectamente lo que le dices.

- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.



Capítulo 6.

Canal 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 electrónico 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.

• Recomendaciones generales correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo 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.
- 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.
- para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

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

- **Recomendaciones generales chat Institucional**

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- 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.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
- 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 guión: “Le ofrezco discul-pas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se 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 -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.

- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

Protocolos de servicio al ciudadano

- 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 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.
- 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 res-puesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.