

| | | |
|---|--|---|
|  | PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE | Liberado. 2014-04-07 Número de Rev. 1 Cód. IM OC SGE IF 004 |
|---|--|---|

El presente protocolo busca brindar las herramientas y lineamientos fundamentales a todos los funcionarios de la Industria Militar para su interacción con los público externo e interno con el fin de garantizar un buen servicio en todos los canales de atención que cuenta la Entidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

GENERALIDADES:

- Si utiliza algún distintivo Institucional como uniformes, chaleco o carnet, utilícelo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el Ciudadano-Cliente.
- Si no usa uniforme su vestuario y maquillaje debe ser discreto y formal.
- Cerciórese que su puesto de trabajo mantenga ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde a los lineamientos de orden y aseo que establece el área de SOGA con su informativo IM OC OFP IF 014.
- Evite mantener alimentos, bebidas o utensilios de comida en el escritorio; así como escuchar música, ver videos y el uso de audífonos u otros elementos que generen una barrera de comunicación durante la atención al Ciudadano-Cliente.

ACCIONES PERMANENTES:

- Mantenga el contacto visual cuando se dirija al Ciudadano-Cliente-Cliente.
- Asiente o diga frases al Ciudadano-Cliente en señal de comprensión.
- Cuide su expresión corporal.
- Manteniendo una postura corporal recta.
- Sin cruzar los brazos.
- Evitar el movimiento continuo de las manos y piernas, manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia o hacer gestos que indiquen molestia o ansiedad.
- Sonría de forma natural, module su voz y sea confiable.
- Hable en un ritmo normal de manera clara y con buena vocalización.
- Realice las preguntas necesarias para obtener la información que requiere para orientar al Ciudadano-Cliente de forma prudente y pertinente.

- Evite el uso de términos técnicos que puedan confundir o generar desconfianza en el Ciudadano-Cliente-Cliente, use la empatía para comprender las necesidades del Ciudadano-Cliente-Cliente.
- Evitar contestar llamadas telefónicas durante la atención por respeto al Ciudadano-Cliente-Cliente.
- El servicio debe prestarse hasta la última persona que haya ingresado a las Instalaciones de la industria Militar durante el horario de atención.
- Absténgase de masticar chicle, comer, arreglarse las uñas, maquillarse o realizar alguna actividad ajena a la atención al Ciudadano-Cliente-Cliente, que pueda deteriorar la imagen de disposición del servicio.
- Evite las conversaciones con otros compañeros de trabajos ajenos a su labor o relacionados con asuntos internos que puedan afectar la imagen institucional.
- Mantenga un trato cordial, respetuoso, sin apodos y sin exceder la confianza con sus compañeros de trabajo.
- Evite fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo que puedan causarle curiosidad o incomodidad.
- Evite hacer comentarios personales acerca de situaciones, problemas o consultas de los Ciudadano-Cliente-Clientes, con sus compañeros de trabajo u otros Ciudadano-Cliente-Clientes.
- Llame a las personas por su nombre en lo posible, o títulos como: Doctor, señor, señora, dama, caballero.
- Evite interrumpir al Ciudadano-Cliente mientras está hablando y no realice gestos que puedan incomodarlo.
- Recuerde que no es permitido a los servidores públicos bajo ninguna circunstancia, recibir dádivas, pagos o regalos por la prestación de los servicios de la entidad.

CICLO DEL SERVICIO:



INGRESO / SALUDO:

- Haga contacto visual, sonría y dé la bienvenida al Ciudadano-Cliente-Cliente.
- Evite hacer esperar al Ciudadano-Cliente y en extremo caso de tener que hacerlo por un momento, solicítele con amabilidad un momento y tomar asiento; luego agradezca la espera.
- Saludar al Ciudadano-Cliente de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) quienes saluden primero. Se debe realizar de la Siguiete manera: Buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle?
- Dar al Ciudadano-Cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano-Cliente, con un trato cordial, espontáneo y sincero
- Utilice frases amables cuando la situación lo amerite, como:



ANALISIS / COMPRENSIÓN:

- Escuche con atención las inquietudes o necesidades del Ciudadano-Cliente- y evite involucrarse de forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que el Ciudadano-Cliente emita.
- Si el tema consultado por el Ciudadano-Cliente no es de su competencia, amable y respetuosamente indíquelo al Ciudadano-Cliente la dependencia o la entidad a la cual debe dirigirse.
- Si el tema consultado por el Ciudadano-Cliente no es de competencia de la entidad, indíque la instancia que resolverá su inquietud, dando por escrito la dirección y/o teléfono y explicando porque debe remitirlo.
- Si debe ausentarse de su puesto para realizar alguna gestión relacionada con la consulta explique al Ciudadano-Cliente-Cliente:

- ✓ Por qué debe hacerlo
 - ✓ El tiempo que durará la ausencia
 - ✓ Al regreso agradezca la espera, continúe con la atención y evite ausentarse de nuevo.
- Si para resolver una solicitud el Ciudadano-Cliente debe presentar requisitos, brinde la información completa del trámite o servicio, de qué forma se debe presentar y los detalles que permitan una mejor orientación, evitando que el Ciudadano-Cliente pierda tiempo.
 - Sea concreto.

SOLUCIÓN Y DESPEDIDA:

- Verifique que la información entregada al Ciudadano-Cliente es veraz y está actualizada.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato, informe el motivo de demora, el tiempo y el medio por el cual recibirá la respuesta.
- Si hay alguna falla que no permita culminar el trámite, ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- Sea un asesor del Ciudadano-Cliente y brinde valor agregado orientando las siguientes acciones que deba realizar u otras instancias a las cuales deba acudir como producto del trámite o servicio que le fue entregado, si es el caso.
- No prometa lo que no puede cumplir.
- Al despedirse pregunte al Ciudadano-Cliente si desea alguna información adicional y agradézcale por haberse comunicado con la Industria Militar.
- Recuerde al Ciudadano-Cliente la posibilidad de utilizar diferentes canales de atención.

EVALUACIÓN:

- Verifique con el Ciudadano-Cliente que la información entregada responde a sus inquietudes.
- Suministre al Ciudadano-Cliente los instrumentos diseñados para medir su satisfacción sobre el servicio, como base del mejoramiento continuo (IM OC DME FO 024 y IM OC SGE FO 007)
- Identifique las debilidades que se presenten en su labor para retroalimentarse y generar acciones que las fortalezcan.
- Tenga en cuenta las PQRSyD están orientadas a fortalecer el sistema para la mejora continua, no los tome de manera personal ni busque confrontación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Canal Virtual: Es la vía o conducto por el cual el Ciudadano-Cliente a través del uso de internet, utiliza varias formas de comunicación con la entidad y obtiene una respuesta por el mismo medio.

| Administrador | canal virtual | |
|---|--|--|
| Cada Dependencia | Correo Electrónico | Contacto con el Ciudadano-Cliente www.indumil.gov.co Contacto Interno: Correo personal Institucional de cada servidor público |
| | Buzón de Contáctenos Peticiones Quejas y Reclamos | https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilQuejaSyReclamosBuscar.aspx |
| División de administración de Personal | Intranet | http://intranet/ |
| Dirección de Comunicación Sectorial | Internet | www.indumil.gov.co indumil@indumil.gov.co |
| | Redes Sociales | Twitter y Youtube |
| | Chat | www.indumil.gov.co |

CARACTERISTICAS:

- Permite el acceso y la interacción de todos los Ciudadano con la información de la Entidad desde cualquier lugar del mundo.
- Permite que el Ciudadano comunique sus peticiones, quejas, reclamos y felicitación ante la Entidad.
- Permite la rendición de cuentas en tiempo real de manera transparente, generando mayor confianza hacia la gestión del Estado.

SALUDO, RESPUESTA Y DESPEDIDA:

- Saludar al Ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) quienes saluden primero. Se debe realizar de la siguiente manera: Buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle?
- En los correos electrónicos el asunto debe ser claro, concreto y relacionado con el objetivo del mensaje.
- Diríjase de manera cordial agradeciendo el uso de ese medio para comunicarse con la Entidad.
- Sea claro, amable y concreto en la respuesta o asesoría que brinde relacionada directamente con la consulta, sin hacer juicios subjetivos o comentarios alrededor de posibles frases agresivas o negativas por parte del remitente.
- Utilice la capacidad de análisis para comprender las necesidades del Ciudadano, la respuesta debe ser de orientación y asesoría ante todo.
- Mantenga la privacidad de los funcionarios u otros ciudadanos en la información que transmita en las respuestas.
- Tenga claros los conceptos y procedimientos de la Entidad para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Despídase de manera cordial, con disposición de seguir atendiendo sus inquietudes y comunicándole otros medios de acceso a la misma información.

TONO Y LENGUAJE AL ESCRIBIR:

- Cuide el uso de la gramática, signos de puntuación y redacción.
- Utilice un tipo de letra claro, preferiblemente Arial 12, sin el uso de cursiva, negrilla o letra mayúscula sostenida; este último representa agresividad.
- Evite el uso de emoticones.

TENGA EN CUENTA:

- La empatía o rechazo que pueda tener el Ciudadano frente al canal virtual utilizado.
- Analizar el objetivo primordial del mensaje.
- Reunir todos los datos antes de enviar el mensaje.
- Use un lenguaje profesional y amable de manera que el receptor lo entienda.
- Puede utilizar abreviaciones siempre y cuando esté seguro que el receptor conoce su significado.

- Utilice el lenguaje técnico solo si su lector conoce el tema y entiende los términos.
- Tenga en cuenta los derechos de autor y propiedad intelectual.

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- En los correos electrónicos evite la sobrecarga de mensajes en la bandeja de entrada, ésta debe contener solo los mensajes actuales o recientes que requieran su atención.
- Elimine los mensajes que no se organicen en carpetas definidas o tengan relevancia para su labor.
- Evite la impresión innecesaria de mensajes en concordancia con la Política del Cero Papel.
- Organice solo los mensajes que considere necesarios en carpetas dentro del programa de correo electrónico de manera que pueda buscarlos y consultarlos fácilmente.
- Evite el correo basura y el envío de mensajes en cadena en su cuenta institucional.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

SALUDO, RESPUESTA Y DESPEDIDA:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Industria Militar ó Dependencia en la que labora, buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?
- Posterior al saludo protocolario se pregunta ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Es necesario que el funcionario hable con fluidez, elocuencia, buena articulación y vocalización para que el interlocutor comprenda el mensaje.
- Evite hacer esperar al Ciudadano-Cliente y en extremo caso de tener que hacerlo por un momento, solicítele con amabilidad un momento en línea; luego agradezca la espera.
- Si por cualquier circunstancia la extensión de la persona en cuestión se encuentra ocupada, se le comunicará al interlocutor y preguntará si desea esperar en línea, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le tomara el mensaje para cuando la persona solicitada esté disponible.
- Dar al interlocutor una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano-Cliente, con un trato cordial, espontáneo y sincero

- Utilice frases amables cuando la situación lo amerite, como:



- Evite los chistes o chicles para evitar obstáculos en la conversación.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Si el tema consultado por el interlocutor no es de su competencia, amable y respetuosamente indíquele la dependencia o la Entidad a la cual debe dirigirse; y si es el caso transfiera la llamada.
- usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente cuando sea necesario.
- Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.