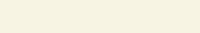
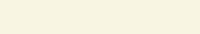
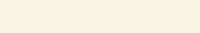
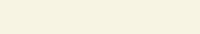




**Protocolo de servicio al
ciudadano a través de los
canales de atención**

INDICE

1. Línea de Atención.
2. Guion Llamada.
 - a. Al inicio.
 - b. Durante.
 - c. Al despedirse.
3. Atención Presencial.
4. Recomendaciones.
5. Para tener en cuenta.
6. Consejos Adicionales.
7. Consejos para emitir respuestas escritas.
 - a. Pasos para escribir en lenguaje claro.
8. Atención por parte de los guardas de seguridad.
9. Atención de servidores(as) en puntos de atención al ciudadano(a). 
10. Atención prioritaria niños, niñas y adolescentes. 
11. Adultos Mayores. 
12. Atención presencial con enfoque diferencial. 
 - a. Atención a personas de talla baja. 
 - b. Atención a personas con discapacidad. 
 - c. Discapacidad visual. 
 - d. Discapacidad auditiva. 
 - e. Discapacidad física o motora. 
 - f. Personas con discapacidad cognitiva. 
13. Recuerde 



Línea de atención



Es un medio de comunicación que consiste en la transmisión de sonidos, generalmente de voz, por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y los servidores públicos.

Horario de Atención

De lunes a viernes de
7:00am a 4:00pm jornada
continua.

Número telefónico

(601) 22078 00 ext 1112 o
1548

Generalidades

- Al ingresar la llamada, debe **contestar antes del tercer timbre.**
- Maneje un **tono de voz adecuado .**
- Atienda la llamada de manera **amable y respetuosa.**
- **Ubique la bocina frente a la boca** a una distancia aproximada de **3 cm.**
- **Retire de la boca cualquier objeto** que dificulte la **vocalización y la emisión de la voz.**
- **Utilice los guiones establecidos** en la Entidad durante los diferentes momentos de **atención al ciudadano** en la llamada.

Guion llamada

Al inicio:

Saludo: “Indumil o Industria Militar, buenos (días /tardes/noches). Le habla... (nombre y apellido). ¿En qué le puedo ayudar?”.



Cuando el ciudadano exprese su solicitud, diga lo siguiente: “antes de proceder a atender su consulta, por favor solicito los siguientes datos básicos para el registró de la llamada (nombre, correo, departamento, municipio, teléfono, trámite que solicita).”



Durante:

- Si se puede **resolver la solicitud**, dé la **información completa** y **cerciórese** de que al **ciudadano le quedó clara**.
- Luego **invítelo a contestar la encuesta de satisfacción** por la **atención prestada**.
- En caso de que **la solicitud no sea de su competencia**, **amablemente transfiera la llamada al área encargada**.
- Al transferir la llamada a otra área, **pídale al ciudadano que espere unos minutos en línea** mientras lo comunica con el área. **(Indíquele a qué extensión y grupo de trabajo se va a transferir la llamada)**.
- **Marque la extensión, espere a que contesten e informe a quien contesta que va a transferirle una llamada**.



Al despedirse:

Utilice el guion y despídase amablemente, llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo a este la palabra “señor” o “señora”:

“Señor/señora... Gracias por comunicarse con Indumil o la Industria Militar. ¿Gusta que le ayude en algo más? Que tenga un excelente día. Hasta luego”



Atención presencial



**De lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm
jornada continua**

**Dirección: calle 44 No 54-11 Barrio la
Esmeralda- Edificio Indumil**

**Dirección de Cliente y Atención
Ciudadana .**

Recomendaciones

La persona encargada de realizar el **registro de ingreso** a las instalaciones de **INDUMIL** debe **atender al ciudadano con amabilidad** y debe tener en cuenta lo siguiente:

- **La voz y el lenguaje:** El **lenguaje** y el **tono de voz** refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene **escoger bien el vocabulario**.
- **La 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**.
- **El puesto de trabajo:** El **cuidado y apariencia del puesto de trabajo** tienen un **impacto inmediato en la percepción del ciudadano**; si está **sucio** y lleno de **elementos ajenos a la labor**, dará una sensación de **desorden y descuido**.

Para tener en cuenta

Es importante **familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano**, y conocer la ubicación de los **baños** y las **salidas de emergencia**.

De igual forma, es preciso **estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias**.



Consejos adicionales

- Haga **contacto visual** con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- **Salude de inmediato**, de manera **amable** y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- De al ciudadano **completa y exclusiva atención** durante el tiempo de la consulta.
- Use el **sentido común** para **resolver inconvenientes** que se presenten.
- Permanezca en el **puesto de trabajo**, en caso de asentarse asegúrese de que **algún compañero suplirá la ausencia**.



Consejos para emitir respuestas escritas

Antes de proceder con la **respuesta al peticionario**, por favor siga el siguiente **paso a paso** con el fin de generar una **respuesta en lenguaje claro, comprensible y efectiva al solicitante**:

Respuestas dadas por correo electrónico

- La **respuesta a una petición por correo** debe ser **clara, congruente, de fondo, suficiente y efectiva**.
- Pronunciarse de manera **completa y detallada** sobre **todos los asuntos indicados** en la petición.
- **Resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante**.
- **Ser congruente con lo pedido**.
- Diríjase de manera cordial y respetuosa a la persona que vaya a responder, como, por ejemplo: **Señores xxxx reciban un cordial saludo por parte de la Industria Militar, en atención a su solicitud nos permitimos informarle que xxxxxx**.

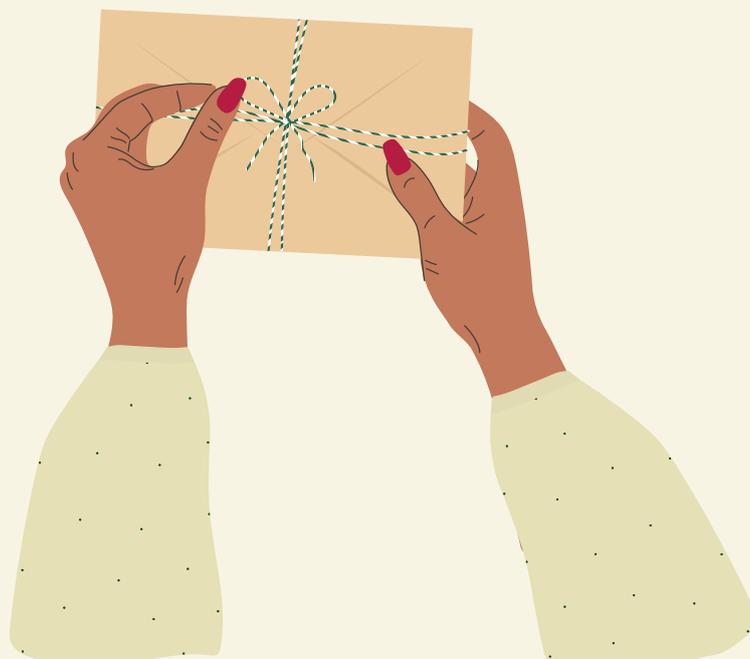
- Para **despedirse sea cortés**, use frases como:
 - *Agradecemos que se haya comunicado con nosotros, para la Industria Militar es grato poder ayudarle con su inquietud, si tiene más inquietudes al respecto no dude en comunicarse con nosotros.*
- Cuando este **fuera de la oficina** deje **mensajes automáticos** tales como:
 - *Apreciado ciudadano en el momento no me encuentro en la Oficina por motivo de xxxx agradezco enviar la solicitud a los correos xxx quienes atenderán su solicitud a la menor brevedad posible.*
- **No use tecnicismos ni siglas** que el ciudadano no entienda, sea **claro y especifique las cosas** en un **lenguaje que sea más claro**, tenga en cuenta que la Industria Militar tiene varios grupos de interés.



Pasos para escribir en lenguaje claro:

- **Organice el documento antes de empezar a escribirlo**, organice sus **ideas**, de esta manera usted se asegura de entender el **propósito del documento** e identificar cuáles son las **necesidades del ciudadano**.
- **Responda seis preguntas generales** antes de empezar a escribir:
 - ¿Qué estoy escribiendo?, ¿Por qué lo estoy escribiendo?, ¿Quién es el lector principal?, ¿Qué puntos busco comunicar?, ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, que le diría?, ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?.
- **Utilice la estructura básica de un texto: Introducción, cuerpo y conclusión.**
- **Reconozca a su público** (características, **necesidades**, y **expectativas** de los ciudadanos que consultan) y enfoque su **comunicación de la manera más asertiva**.
- **Use encabezados** para guiar al lector asegúrese de usar **títulos y subtítulos** que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

- **Separe la información** en secciones cortas.
- Use **ayudas visuales**.
- Use **oraciones cortas**.
- Use **palabras sencillas**.
- **Evite el uso de palabras innecesarias**.
- Use **verbos en lugar de sustantivos**.
- **No use tecnicismos ni siglas** que el ciudadano no entienda, **sea claro y especifique las cosas** en un lenguaje que sea más claro, tenga en cuenta que la Industria Militar tiene varios grupos de interés.
- **Revise el documento** antes de enviarlo, **cerciórese de que lo que está enviando es lo que desea el solicitante**.



Atención por parte de los guardas de seguridad



- **Comunicar** de inmediato a la **DCCAE** (Departamento de control de comercio de armas, municiones y explosivos) cuando la **visita** vaya al **área de servicio al cliente**.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- **Saludar diciendo:** “Buenos (días/tardes), bienvenido a la Industria Militar ¿En qué puedo servirle?”
- Orientar al **ciudadano(a)** sobre el **punto o servicio solicitado**.

Atención de servidores (as) en puntos de atención al ciudadano(a)

Dado que los **servidores de punto de servicio** son quienes **resolverán las inquietudes** de la **ciudadanía**, deberán procurar su **satisfacción** y, de ser posible, **resolver sus requerimientos en corto tiempo**. Por eso, es deber tener estas **consideraciones**:

- Tenga claro la **disponibilidad de productos y servicios** que tiene **INDUMIL**, para brindar una **información integral** al ciudadano.
- Brinde **información actualizada** y en **lenguaje claro** a la persona. **Asesore** sobre **requisitos** para los **trámites o servicios**, **normatividad**, las **formas de presentar la solicitud o requerimiento**, la **documentación** y los **procedimientos establecidos para ello**. De esta forma, brinda una **información integral**.
- **Verifique** que el **ciudadano** lleve los **requisitos necesarios** para realizar su **trámite**. Esto se denomina **filtro en fila**; evita **pérdidas de tiempo**.

- En caso de que una persona no lleve alguno de los **documentos solicitados** para la realización de su **trámite**, indique con **detalle** qué **falta**.
- **Confirme** con la persona si la **información** quedó **clara** y si es **suficiente**.
- **Retroalimente** al **ciudadano** sobre los **pasos por seguir** cuando quede alguna **tarea pendiente**.
- Si hubo alguna **dificultad** para responder, **escale la solicitud** informando a la **instancia respectiva** para que se pueda **resolver de fondo**.
- **Pregunte:** “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- **Agradezca** al **ciudadano(a)** el habernos dado la **oportunidad de servirle**.



Atención prioritaria niños, niñas y adolescentes



Las **niñas, niños y adolescentes** deben tener una **atención preferencial** respecto de las demás **ciudadanas/os**, para lo cual es preciso seguir las siguientes **recomendaciones**:

- **Brinde atención preferencial.**
- **Escúchelos** de manera **atenta** y **sin gestos de duda**.
- Debe **llamarlos por su nombre**, sin usar términos **cariñosos o diminutivos**.
- Ponga especial atención en **garantizar los derechos** de la **niña, niño o adolescente**.
- Otorgue **respuestas y/o orientación** en **lenguaje claro y sencillo**, acorde con la o el **solicitante**.

- Recuerde siempre **reconocer** a la **niña, niño o adolescente** como un ser con derechos, que se encuentra en pleno **desarrollo y fortalecimiento** de sus **facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas**, entre otras.

Adultos Mayores

Deben ser **respetados** y contar con una **atención prioritaria**, la cual requiere una **disposición particular**. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes **recomendaciones**:

- No use **diminutivos** (como “abuelito”) ni expresiones **paternalistas**.
- **Respete** sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- **Escuche** con **respeto, consideración, cercanía** y actitud de **acompañamiento**.
- Cuando un **adulto mayor** se extienda en su conversación, sea **cortés** en la forma en que lo atienda, y **escuche** hasta cuando le sea posible.



NOTA: A las personas de **comunidad étnica o nativa**, mujeres gestantes, **hombres y mujeres con niños en brazos**, personas con **discapacidad**, una vez lleguen a las instalaciones de la Entidad, debe dárseles **turno prioritario**.

Atención presencial con enfoque diferencial

Atención a personas de talla baja



- Si el **punto de atención** no cuenta con **ventanillas especiales** para atender a **personas de talla baja**, busque la forma de que la persona quede ubicada a una **altura adecuada para hablar**.

- De manera **respetuosa**, adapte la **situación y ubicación** de su **módulo o lugar de atención** para que la persona quede ubicada a una **altura adecuada para hablar**.
- **Trate al ciudadano según su edad cronológica**; es común tratar a las **personas de talla baja como niños**, lo cual **no es correcto**.
- **Verifique** que, durante el **proceso de atención**, los **elementos necesarios** estén **al alcance de la mano** de la persona que accede al servicio.

Atención a personas con discapacidades



Para referirse de manera general a esta **población**, se debe usar el término **personas con discapacidad**, como se plantea en la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** de las Naciones Unidas y la **Ley 1346 de 2009**. Existen diferentes tipos de **discapacidad**: **visual, auditiva, física o motora, cognitiva**, entre otras.

Discapacidad visual

Existen dos tipos de **discapacidad visual**: La ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere **herramientas y estrategias** distintas a la hora de atender a los **ciudadanos** que presentan esta condición.

Al orientar a un **ciudadano con discapacidad visual**, se deben tener en cuenta varios aspectos:

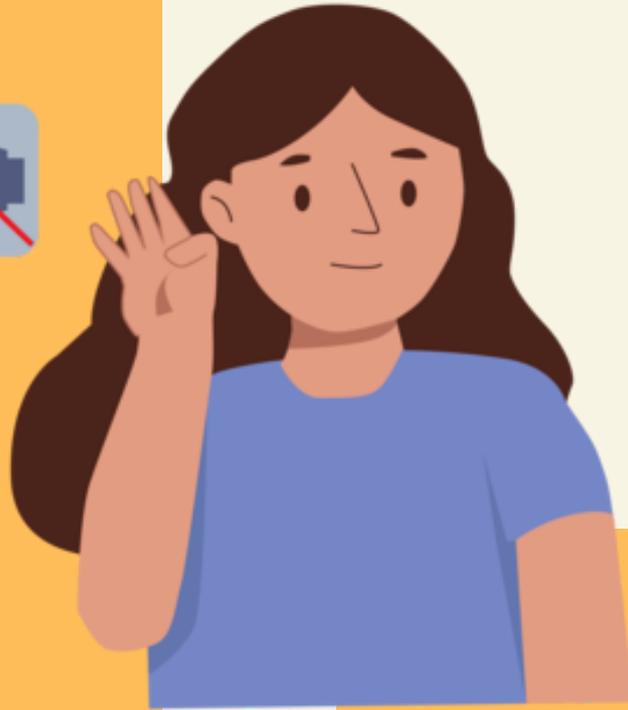
- Se debe preguntar al **ciudadano** si desea y necesita la **ayuda** para **desplazarse** por el lugar.
- Si el **ciudadano** acepta la **ayuda**, no lo coja bruscamente. Ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su **codo** u **hombro**. Recuerde que usted es el **referente**, su **guía**, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar **movimientos fuertes**.
- Si el **ciudadano** decide no aceptar su guía, es necesario que sea preciso al dar **indicaciones**. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo **visual**.



- Si el **ciudadano con discapacidad visual** está acompañado de su **perro guía**, no olvide caminar al lado opuesto del **animal**. describa el **lugar**. Evite distraer el perro, no lo **alimente**.
- El **saludo** a la persona debe ser **cordial** y debe estar acompañado de las pautas de **orientación y movilidad** anteriormente descritas: “Buenos (días / tardes), bienvenido a la Industria Militar. ¿En qué puedo servirle?”.
- Se debe **atender** de manera **preferencial** y hablar en **voz alta** para que el **ciudadano** atienda al **llamado**.
- Es necesario que la **información** en el **módulo** sea **accesible** para el **ciudadano con ceguera**, que se acople al **ciudadano** en particular.
- No olvide que la **despedida** es muy importante. El **ciudadano** debe ser **guiado** hasta la **salida** de cualquiera de las formas anteriormente señaladas.



Discapacidad auditiva



Lo primero que debe recordar al **atender un ciudadano sordo** es que existen dos tipos de **sordera**: Primero, las personas que no escuchan nada de lo que se habla y sólo pueden oír algunos **sonidos muy fuertes**; segundo, las **hipoacúsicas**, es decir, **sordera parcial** o **disminución** de la sensibilidad auditiva en uno o ambos oídos. Esto con el propósito de establecer el tipo de **comunicación** que se deberá seguir durante la realización del **trámite** requerido por el **ciudadano**. Por lo anterior, se puede deducir que la **barrera** que encuentra el **ciudadano sordo** y la que le impide muchas veces realizar su **trámite** a cabalidad es la adopción de una **comunicación no apropiada**.

Por esto, es necesario buscar **herramientas** o **estrategias comunicativas alternas** que le permitan dirigirse al **ciudadano con sordera** de la mejor manera posible. Si el **ciudadano con sordera** que va a atender presenta **baja audición**, las **estrategias** y/o **herramientas** por utilizar podrían ser las siguientes:

- **Utilice frases cortas y precisas** para dar alguna **indicación al ciudadano**.
- **Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera**, pues la **lectura de labios** puede ser una opción de **comunicación**. Si es el caso, trate de **hablar claramente** sin exagerar la **vocalización** de las palabras.
- Si el **ciudadano** le pide que **hable un poco más fuerte**, siga su instrucción, pero no suba mucho su **tono de voz**, ya que él puede creer que lo está gritando



Si el **ciudadano con discapacidad** tiene **sordera profunda**, utilice las siguientes **estrategias**:

- Recuerde que la **lengua materna** de la población **sorda** es la **lengua de señas colombiana (LSC)**. Si conoce este **lenguaje**, utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de **intérprete**.
- Si no sabe **lengua de señas**, utilice **frases cortas y precisas** para lograr un **diálogo** entre usted y el **ciudadano con discapacidad**.

Evite ocultar la **cara** cuando está atendiendo a una **persona sorda**. Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin **discapacidad**, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- **Salude** al **ciudadano sordo** de una manera **cordial**, usando su **voz** y si es necesario la **lengua de señas**: “Buenos días (tardes), bienvenido a la Industria Militar. ¿En qué puedo servirle?”. **Pregúntele** qué **trámite** necesita realizar y **acompañelo** al sitio de destino.
- Al llegar al **módulo**, diríjase al **ciudadano sordo** y ofrezca su **ayuda** si es necesaria. Al momento de la **despedida**, no **olvide** preguntar si necesita realizar **otro trámite**, y si estuvo a gusto con la **atención** prestada.

- Si el **ciudadano sordo** va acompañado de **intérprete**, recuerde **dirigirse al ciudadano con sordera: Evite ignorarlo.**

Discapacidad física o motora



- Procure que la persona que usa **muletas** o **silla de ruedas** las pueda dejar siempre al **alcance de su mano.**
- No toque ni cambie de lugar los **instrumentos de ayuda** como **muletas, caminador** o **bastón**, sin antes pedir **permiso** o mencionarlo a la persona.
- Si esta se encuentra en **silla de ruedas**, ubíquese **frente a ella a corta distancia.** Identifique la **ruta adecuada** para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el **módulo de atención y/u oficina de destino.**



- Si va a mantener una conversación mayor a **cinco (5) minutos** con una persona que va en **silla de ruedas**, **sitúese a la altura de sus ojos**, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de **empujar la silla**, pregunte siempre a la persona **cómo manipularla**.
- **Ayude** si debe de transportar objetos.
- No se **apoye en la silla de ruedas** de una persona que la está utilizando, ya que es **extensión de su cuerpo**.
- Cuando deba acompañar a la persona, **camine despacio**. Con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir a **su ritmo**.
- Si fuese necesario un **desalojo por la escalera de emergencia**, el usuario de la silla de ruedas deberá ser **cargado en brazos** de ser necesario. De lo contrario, deberá desplazarse en el **ascensor del edificio de INDUMIL**.
- Una persona con **parálisis cerebral** puede tener dificultades para caminar, puede **hacer movimientos involuntarios** con piernas y brazos y puede presentar **expresiones singulares en el rostro**. No se intimide con esto; **actúe siempre naturalmente**.

Personas con discapacidad cognitiva



- Los **tiempos** de las personas con **discapacidad intelectual** son distintos, aprenda a **respetarlos**.
- **Escuche con paciencia**; puede que la persona se demore más en **entender los conceptos** y en **suministrar la información** requerida.
- Brinde **información visual** e **instrucciones cortas**.
- Utilice **lenguaje sencillo y claro**; los **ejemplos** son de gran utilidad.

Recuerde:

- Las **personas con discapacidad** son **ciudadanos** como cualquier otro.
- Actúe de forma **natural** cuando los atienda.
- Las personas con discapacidad tienen **autonomía**.
- No considere a las personas con discapacidad como **incapaces** o **inútiles**.

