





Es momento de conocer el protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.

A continuación, te explicamos en qué consiste el protocolo de atención al cliente y al ciudadano a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Industria Militar.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



GENERALIDADES

- ☛ Al ingresar la llamada, contesta antes del tercer timbre.
- ☛ Maneja un tono de voz adecuado.
- ☛ Atiende la llamada de manera amable y respetuosa.
- ☛ Ubica tu boca a aproximadamente 3 cm de la bocina.

Retira de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de tu voz.

- ☛ Utiliza los guiones establecidos en la Industria Militar durante los diferentes momentos de atención al cliente y al ciudadano en cada una de las llamadas.



HORARIO DE ATENCIÓN

- ☛ Es de lunes a viernes de **7 am a 4 pm**, de forma continua.
- ☛ El número de teléfono de la Industria Militar es (601) **220 7800**, con extensión **1112** o **1548**.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



GUIÓN

- ☎ Al saludar, usa las siguientes líneas: “Indumil / Industria Militar, buenos (días / tardes / noches), le habla (tu nombre y apellido), “¿en qué le podemos colaborar?”.
- ☎ Cuando el ciudadano exprese su solicitud, di lo siguiente: “antes de proceder a atender su consulta, por favor solicito los siguientes datos básicos para el registro de la llamada (nombre, correo, departamento, municipio, teléfono, trámite que solicita).
- ☎ Durante la llamada, si puedes resolver la solicitud, brinda la información completa y cerciórte de que al ciudadano le haya quedado clara, y luego invítalo a contestar la encuesta de satisfacción por la atención recién prestada.
- ☎ En caso de que la solicitud no sea tu competencia, amablemente transfiere la llamada al área encargada. Al hacerlo, pídele al ciudadano esperar unos minutos en línea mientras lo comunicas con el área (indícale la extensión y grupo de trabajo al que vas a transferirlo). Marca la extensión, espera a que contesten e informa a quien contesta que vas a transferirle una llamada.
- ☎ Al despedirte, hazlo amablemente llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo a este la palabra “señor” o “señora”, y luego continuar con “gracias por comunicarte con Indumil / Industria Militar, ¿gusta que le ayude en algo más?”, y en el caso de que la respuesta sea negativa, concluir la conversación con “de mi parte y de Indumil / Industria Militar, esperamos que tenga un excelente día. Hasta luego”.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

ATENCIÓN PRESENCIAL

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



GENERALIDADES

- ☞ 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:
- ☞ El lenguaje y el tono de la voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario.
- ☞ La postura adoptada mientras se atiende refleja lo que se siente y piensa; se aconseja mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- ☞ 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.



PUNTO DE ATENCIÓN

- ☞ Es de lunes a viernes de **7 am a 4 pm**, de forma continua.
- ☞ La dirección de las instalaciones de la **Industria Militar** es **calle 44 # 54 - 11**, en el barrio La Esmeralda, en el área de Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

ATENCIÓN PRESENCIAL

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



PARA TENER EN CUENTA

- ⌘ Es importante que te familiarices 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 muy importante estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- ⌘ Haz contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca a ti.
- ⌘ Saluda de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea esa persona quien salude primero.
- ⌘ Brinda al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ⌘ Usa el sentido común para resolver inconvenientes que se presenten durante la conversación.
- ⌘ Permanece en el puesto de trabajo, en caso de asentarse asegúrate de que algún compañero suplirá tu ausencia.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

ATENCIÓN VIRTUAL

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



CONSEJOS

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

- ☞ Tu respuesta a una petición por correo electrónico debe ser clara, congruente, de fondo, suficiente y efectiva.
- ☞ Pronúnciate de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición.
- ☞ Resuelve materialmente la petición y brinda satisfacer los requerimientos del solicitante. Se congruente con lo pedido.
- ☞ Dirígete de manera cordial y respetuosa a la persona que vaya a responder, como, por ejemplo: “señor/es (nombre de la persona), reciban un cordial saludo por parte de la Industria Militar. En atención a su solicitud nos permitimos informarle que (continúa con el asunto del correo).
- ☞ Para despedirte sé cortés, usa frases como: “Agradecemos que te hayas comunicado con nosotros, para la Industria Militar es grato poder ayudarte con tu solicitud. Si tienes más inquietudes sobre este u otros temas, comunícate con nosotros.”.
- ☞ Cuando estés fuera de la oficina, deja mensajes automáticos tales como: “Apreciado ciudadano, en el momento no me encuentro en la oficina. Agradezco enviar la solicitud al siguiente correo, quién atenderá tu solicitud a la menor brevedad posible.”.
- ☞ No uses tecnicismos ni siglas que el ciudadano no entienda, sé claro y especifica las cosas en un lenguaje que sea más claro, ten en cuenta que la Industria Militar tiene varios grupos de interés.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

ATENCIÓN VIRTUAL

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



PASOS PARA ESCRIBIR UN LENGUAJE CLARO

Organiza el documento antes de empezar a escribirlo, organiza tus ideas, de esta manera te aseguras de entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades del ciudadano. Responde estas 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.
- 💡 Usa encabezados para guiar al lector. Asegúrate de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.
- 💡 Reconoce a tu público objetivo (características, expectativas y necesidades de los ciudadanos que consultan) y enfoca tu comunicación de la manera más asertiva.
- 💡 Separa la información en secciones cortas. Usa ayudas visuales, usa oraciones cortas, usa palabras sencillas. Evita el uso de palabras innecesarias. Usa verbos en lugar de sustantivos.
- 💡 Revisa el documento antes de enviarlo, cerciérate de que lo que estás enviando es lo que desea el solicitante.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención de servidores en puntos de atención al ciudadano.

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.

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, ten en cuenta estas consideraciones:

- ☛ Ten claro la disponibilidad de productos y servicios que tiene INDUMIL, para brindar una información integral al ciudadano.
- ☛ Brinda información actualizada y en lenguaje claro a la persona. Asesórate sobre requisitos para trámites, servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello. De esta forma, brindarás una información integral.
- ☛ Verifica 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, indícale con detalle qué es lo que le falta.
- ☛ Confirma si la información quedó clara y si es suficiente.
- ☛ Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos por seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ☛ Si se presenta alguna dificultad para responder, escala la solicitud informando al área respectiva para que poder resolver de fondo.
- ☛ Pregunta: “¿hay algo más en que pueda servirle?”
- ☛ Agradece al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle y atenderle.



Atención prioritaria a niños, adolescentes y adultos mayores.

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



NIÑOS 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:

- 🌀 Brinda atención preferencial.
- 🌀 Escúchalos de manera atenta y sin gestos de duda.
- 🌀 Llámalos por su nombre, sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- 🌀 Pon especial atención en garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- 🌀 Otorga respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la o el solicitante.
- 🌀 Recuerda siempre reconocer a los niños o adolescentes como un ser con derechos, que está en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, intelectuales, sociales y fisiológicas, etc.

ADULTOS MAYORES

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

- 🌀 No uses diminutivos como “abuelito” ni expresiones en sentido paternalista.
- 🌀 Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- 🌀 Escucha 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.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD



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 **Industria Militar**, debe dárseles turno prioritario.

Atención presencial con enfoque diferencial

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



Atención a personas de estatura baja

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

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



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención a personas con discapacidades

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



Para referirse de manera general a esta población, debes 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 cojas bruscamente. Ubícate un paso delante de él y permite que se coja de tu codo u hombro. Recuerda que tú eres el referente, su guía para desplazarse por el lugar. Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar tu guía, es necesario que seas preciso al dar indicaciones. Recuerda que solo debes dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano está acompañado de su perro guía, camina del lado opuesto del animal. Evita distraer el perro, no lo alimentes.
- El saludo debe ser cordial y acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descritas: “Buenos (días/tardes), bienvenido a la Industria Militar. ¿En qué le puedo servir?”.
- 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.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención a personas con discapacidades

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



Discapacidad auditiva

Existen dos tipos de sordera: las personas que no escuchan nada de lo que se habla y sólo oyen 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 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:

- 🌀 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:

Recuerda que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas colombiana (LSC). Si lo conoces, úsalo o pide 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.

- 🌀 Evita ocultar la cara cuando atiendas a una persona sorda. Trata de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero ten en cuenta lo siguiente:
- 🌀 Saluda de una manera cordial, usando tu voz y si es necesario la lengua de señas. Pregúntale qué trámite necesita realizar y acompáñelo al sitio de destino.
- 🌀 Al llegar al módulo, dirijase 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, recuerda dirigirte al ciudadano con sordera: evita ignorarlo.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención a personas con discapacidades

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



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.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención a personas con discapacidades

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



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.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD

Atención presencial con enfoque diferencial

Protocolo de atención al cliente y al ciudadano de Indumil.



Atención a campesinos

- 🌀 Brindar información sobre los servicios disponibles en lenguaje sencillo y claro.
- 🌀 Facilitar la comunicación con los campesinos que no dominan el español.
- 🌀 Ofrecer atención preferencial a personas mayores o con discapacidad, así como a mujeres en situación de vulnerabilidad.
- 🌀 Tener en cuenta la distancia y los costos de transporte a la hora de programar citas o reuniones.
- 🌀 Ofrecer asesoría legal o técnica a campesinos que la requieran.
- 🌀 Promover la participación de los campesinos en toma de decisiones relacionadas con los servicios y productos que se ofrecen.
- 🌀 Fomentar la colaboración entre las áreas para garantizar una atención integral a los campesinos.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL · INNOVACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE · EFICACIA · INTEGRIDAD



RECUERDA QUE:

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
 - Actúa de forma natural cuando los atiendas.
 - Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- No consideres a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles.

Sistema de Gestión Integral

Certificaciones más representativas



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



2023-CS-138



Operador Económico Autorizado
COLOMBIA

IMPORTADOR – RES. 011940 | EXPORTADOR – RES. 011941



RES. NO CSR 0536 - 2021



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

