	INSTRUCTIVO	VERSIÓN 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

1. OBJETIVO

Facilitar la gestión del personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de los canales establecidos para la atención.

2. DEFINICIONES

2.1 CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

2.2 CANAL PRESENCIAL

Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

2.3 CANAL TELEFÓNICO

Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

2.4 CANAL CORRESPONDENCIA


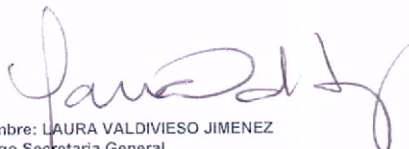
Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal


2.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Guía, instructivo o manual que contiene orientaciones básicas, acuerdos o métodos previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

2.6 MOMENTO DE VERDAD

Sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano después de haber estado en contacto con el personal o algún elemento de la entidad.

REVISÓ	APROBO
 Nombre: LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA Cargo Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha 31-03-2014	 Nombre: LAURA VALDIVIESO JIMENEZ Cargo Secretaria General Fecha 31-03-2014

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

2.7 ATRIBUTOS DE SERVICIO

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

2.8 CICLO DE SERVICIO

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.


El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Consideraciones previas a la atención presencial

a. Del Servidor Público

- **Conocimiento de la Oferta Institucional:** Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto al MADR, por ello debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Voz y lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán seguridad y credibilidad a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano-cliente y al tono de su voz para enfatizar lo que desea transmitir. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano-cliente, le resulte sencillo y cordial.
- **Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano-cliente, puede facilitar el camino para generarle confianza y tranquilidad. Mantenga una posición relajada y evite las posturas rígidas o forzadas.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- **Rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

b. Del lugar donde se ofrece la atención


A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano-cliente, para esto tenga en cuenta:

- Antes de iniciar la jornada revise que los elementos necesario para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, formatos, esferos, papel, etc).
- Verifique el orden y aseo de su puesto de trabajo
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

c. Del entorno en los Centros de Atención

El MADR, debe ofrecer a los ciudadanos-clientes, espacios para su atención agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir un óptimo servicio. Para ello, se asegurará que:

- El volumen del televisor sea adecuado, para que no incomode la interacción entre los ciudadanos-clientes y los servidores públicos.
- Los contenidos de televisión están relacionados con temas institucionales.
- Se utilicen adecuadamente los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Las áreas externas de los Centros de Atención estén permanentemente aseadas incluyendo jardines, materas, etc.
- Se realice la limpieza de puestos de trabajo, vidrios, paredes, pisos, mobiliario, baños, puertas e interruptores.
- Se revise el funcionamiento y se programe el mantenimiento preventivo de luces interiores y exteriores; equipos de comunicaciones y redes de voz y datos; fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios; baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos; señalización individual y general; equipos y computadores, planta telefónica; módulos de trabajo y sillas.

3.2 Consideraciones previas a la atención telefónica

a. Del servidor público



- Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- Cuente con un inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Comprenda todas las funciones del aparato telefónico.

b. Del canal de atención

- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores, deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del Canal Telefonía Fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la entidad, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá comunicarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).

3.3 Consideraciones previas a la atención a través de correo postal

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.

 	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.).
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

3.4 Consideraciones previas en la atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

a. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
-

b. Atención a niños, niñas y adolescentes



Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

c. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

 	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

d. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.


e. Personas en condición de discapacidad

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo

f. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014



- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

g. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

h. Atención a personas con sordoceguera

- 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, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

 	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

i. Atención a personas con discapacidad física o motora


- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Atención a personas con discapacidad cognitiva
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

j. Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

k. Atención a personas de talla baja

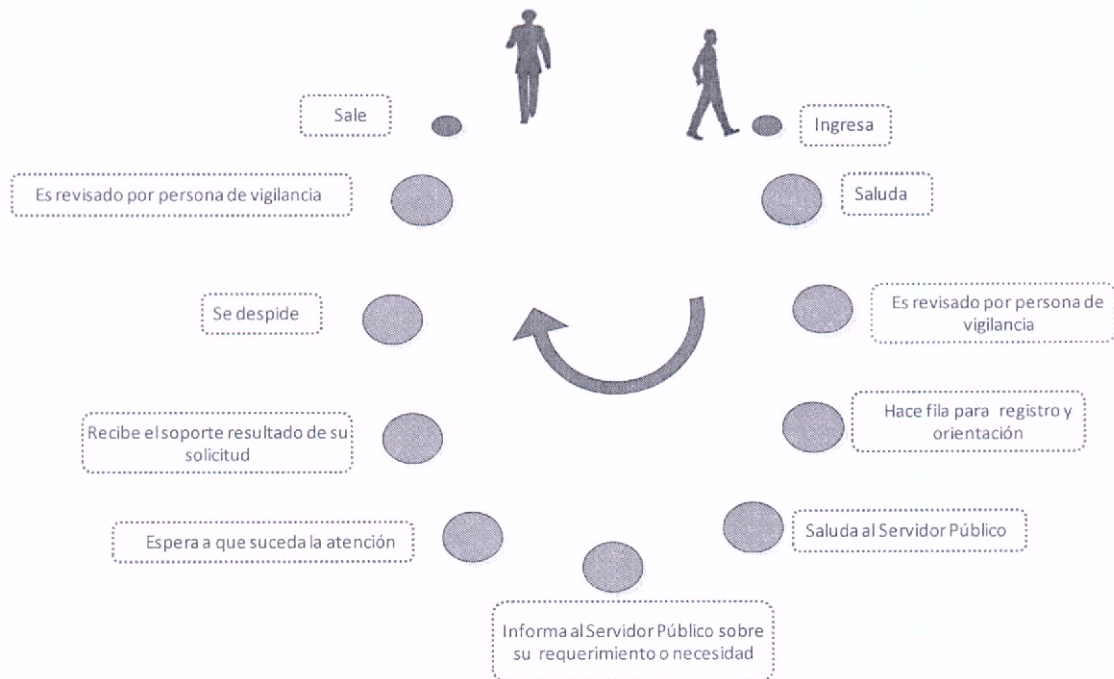
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

4. DESARROLLO


4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio.
- Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo. Es preciso decirle "Buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle ¿en qué le puedo servir?"
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba al ciudadano-cliente, para darle el carácter homogéneo al servicio.


	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

b. En los momentos de espera

- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente. Explique al ciudadano-cliente por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera. Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
- En lo posible disponga de televisores con información institucional de interés, material divulgativo y espacios de lectura y consulta.

c. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio

- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Llame a las personas “señor” o “señora” y, en lo posible por su nombre. Ejemplo: “señor Jorge” o “señora Inés”. Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano. Es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
- Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
- Establezca como prioridad la atención al ciudadano-cliente antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo a su alrededor.
- Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano-cliente.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento.
- Mantenga una postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Conserve una actitud natural, sin fingir. Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad.
- Muéstrase seguro ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.

d. En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo

- Explique al ciudadano-cliente por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

e. Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede


- Explíquelo por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcione en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- Llame al servidor público que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar. Si le es posible cerciórese que su compañero lo haya atendido.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano-cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

f. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente

- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento. Ofrezca disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarle la información. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

g. De la finalización de la atención

- Pregúntele: ¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades e invítelo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014



- Finalice el servicio con una despedida cordial y una sonrisa, usando el nombre del ciudadano-cliente. Exprésele su satisfacción por haberle podido servir.

h. De la atención preferencial en el canal presencial

- Se entiende por atención preferencial, la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos clientes en situaciones particulares como lo son: adultos mayores y mujeres embarazadas.
- Una vez ingresan a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.

i. De la atención especializada en el canal presencial

- Se entiende por atención especializada, la que se brinda a ciudadanos-clientes en situaciones particulares como personas con limitaciones físicas, sensoriales y enanismo.
- Identifique el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Actúe siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona, y ofrezca un trato igualitario.
- Evite actitudes sobre-protectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas discapacitadas como carentes de opinión o de capacidad para tomar decisiones.
- Pregunte al ciudadano cliente si requiere ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se le respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso puede ser inoportuna y peligrosa. Jamás debemos imponer nuestro criterio acerca del apoyo que necesita esa persona.
- Aún si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.


 	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- Si la persona sufre discapacidad auditiva, evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable. Emplee frases breves y concisas y gestos y signos sencillos. Vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz y ayúdese con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir el mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila y repita la información cuantas veces sea necesario. Sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- Si la discapacidad es visual, salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando. Mírele a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral. Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No se deben dejar en las áreas de paso, objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- En los casos que sea necesario, se debe permitir el ingreso de voluntarios y de perros-guía.

j. Atención de situaciones difíciles

En ocasiones pueden llegar a las instalaciones del MADR ciudadanos-clientes inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, en estos casos, es necesario tener en cuenta las siguientes conductas para facilitar el servicio:

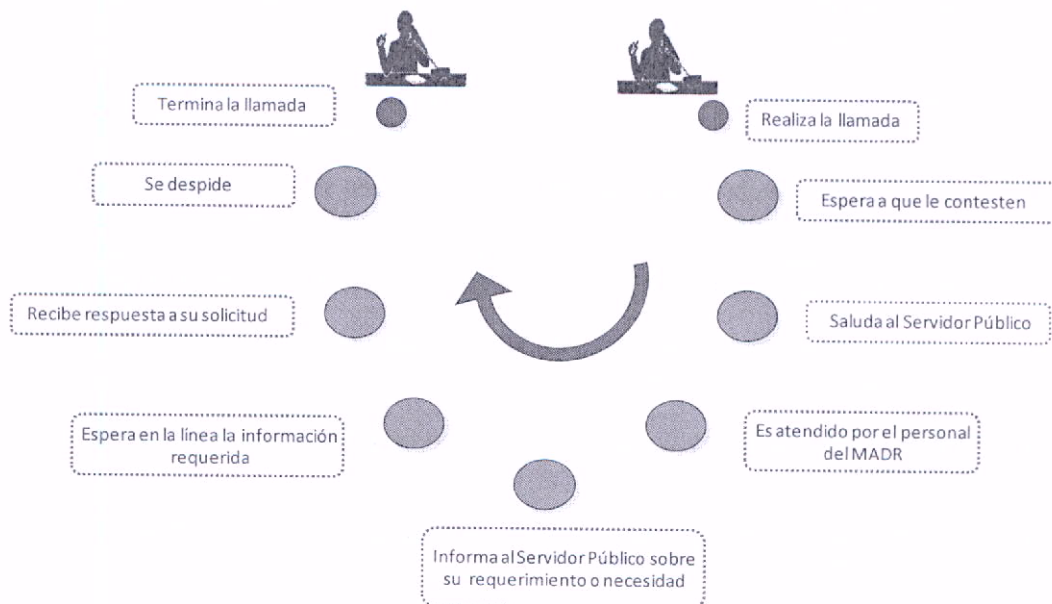
- Mantenga una actitud amigable y sin alteraciones.
- Deje que el ciudadano - cliente se desahogue, no lo interrumpa y evite pedirle que se calme.
- No califique el estado de ánimo del ciudadano-cliente.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Hágale saber que lo escucha con atención y comprende su situación. Ofrezca disculpas si es necesario.
- Enfóquelo en el problema y ofrezca soluciones, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento, mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación, la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.


4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFÓNIA FIJA

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente


- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, donde se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.
- Si usted es el primer nivel de contacto (teléfono directo) incorpore en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica), incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Oficina de Atención al Ciudadano, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?

b. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio

- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Utilice una pronunciación clara, con una buena vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Utilice una velocidad en la conversación menor, que la empleada en forma presencial.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono
- Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz. Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en la búsqueda de la información requerida por el ciudadano-cliente.
- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Trate a las personas como "señor" o "señora" y, en lo posible, llámelas por su nombre. Ejemplo: "señor Jorge" o "señora Inés". Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como "mi amor", "corazón", etc.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano-cliente.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
- Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014



- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano-cliente.
- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
- Evite las respuestas con expresiones cortantes como "no" o "sí". Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el cliente.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

c. En el evento en que deba poner una llamada en espera


- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Explique al ciudadano-cliente por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Si el ciudadano cliente aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el ciudadano cliente haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

d. En el evento en que deba transferir una llamada

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al ciudadano cliente, por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.

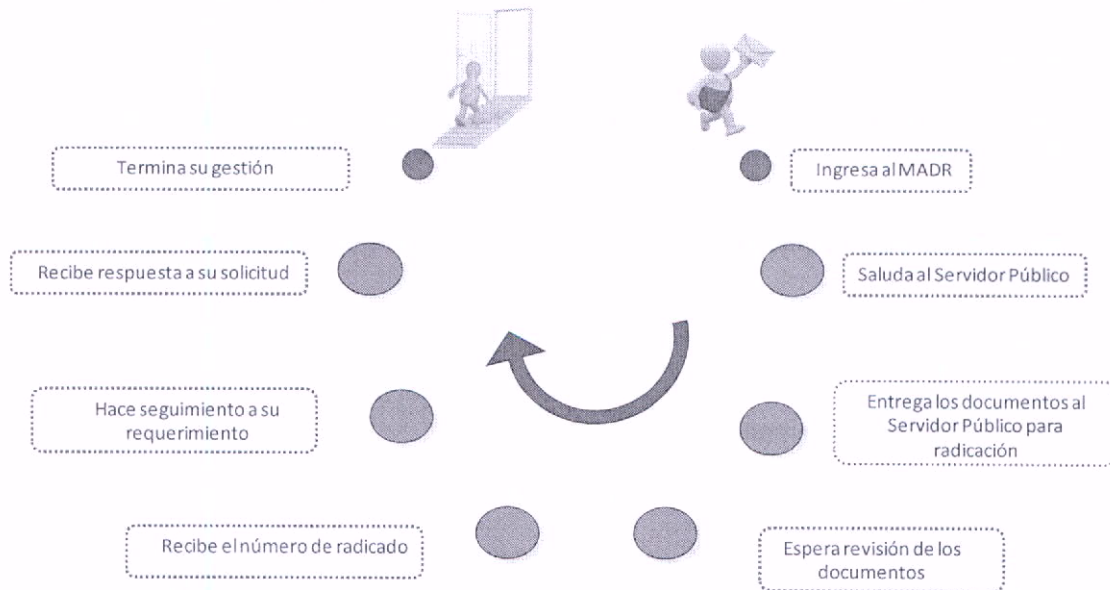
 	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
 - Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en el que la llamada se corte.
 - Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
 - Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
 - Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.
- e. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente en la llamada**
- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
 - Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
 - Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
 - Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregar la información. Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
 - Cerciórese que la solución es aceptable para el ciudadano - cliente.
 - Comprométase con lo que puede cumplir.
- f. De la finalización de la atención**
- Verifique con el ciudadano - cliente que la información fue comprendida y pregunte si hay algo más en lo que se le pueda servir.
 - Si en el proceso queda alguna tarea pendiente, infórmele al ciudadano el paso a seguir.
 - Agradezca al ciudadano-cliente por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invítelo a que vuelva a comunicarse con la entidad cuando lo necesite.
 - Permita al ciudadano colgar primero.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO POSTAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:




a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente.
- Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo.
- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente.
- En situaciones difíciles en las que el ciudadano-cliente se encuentre impaciente o de mal humor, mantenga una actitud amigable y sin alteraciones. No lo interrumpa y evite pedirle que se calme.

b. En la Recepción y Radicación del documento


- Reciba todos los documentos que el ciudadano-cliente desee radicar.
- Si el documento no es competencia de la entidad, informe al ciudadano y si éste insiste en radicarlo, reciba el documento y aclárele que el documento será trasladado a la entidad competente.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- Asigne un número de radicado a cada documento que reciba y registre fecha y hora de recibo.
- La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos. Los números de radicados no deben estar repetidos, enmendados, corregidos o tachados.
- Priorice los documentos a radicar que en su contenido contemplen términos de tiempo mínimo para respuesta, como tutelas o notificaciones.
- Registre en el Sistema Orfeo las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano, anexos, y demás información que considere necesaria.
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicado e infórmele el proceso que sigue en la entidad.

c. En la Solución del requerimiento

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en el Manual de Identidad Institucional del MADR.
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos-clientes.
- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
 - ✓ Número de radicado.
 - ✓ Ciudad y fecha.
 - ✓ Nombre del destinatario, dirección, lugar de destino.
 - ✓ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
 - ✓ Saludo: *apreciad@ - respetad@ señor@ - doctor@*
 - ✓ Texto: Cuerpo del mensaje.
 - ✓ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: *atentamente, cordialmente, cordial saludo.*
 - ✓ Firmante: firma, nombre, cargo. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

	INSTRUCTIVO	VERSION 2
	Protocolos de Atención al Ciudadano	IN-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
31-03-2014	2	Se modificó el objetivo. Se ajustaron las definiciones.se incluyeron condiciones generales para la atención preferencial.