

ETAPAS DEL PROTOCOLO

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadanos, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

Ánalisis y comprensión: Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el Ciudadanos. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Ciudadanos.

Intervención y solución: Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del Ciudadanos.

Teniendo en cuenta los canales de atención identificados en la empresa, de forma general y frente a la prestación del servicio se identifican aspectos de manera general y que son aplicables independientemente del canal de contacto.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el Ciudadanos tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El funcionario percibe lo que el Ciudadanos siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los Ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el Ciudadanos.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del Ciudadanos: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los Ciudadanos, lo que a su vez exige escuchar a los Ciudadanos e interpretar bien sus necesidades.

Los Ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por los Ciudadanos como un mal servicio por parte de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Entre otras actividades, quienes atienden a los Ciudadanos, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, para ello, deberá excusarse con el Ciudadanos al levantarse y al regresar dar las gracias por la espera.
- Por último, un funcionario de la empresa bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio a los Ciudadanos. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ACTITUD

Se espera de los funcionarios que atienden a los Ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el Ciudadanos sino como el Ciudadanos, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el funcionario debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades de los Ciudadanos.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Ser creativo para dar a los Ciudadanos una experiencia de buen servicio.

El Ciudadanos se llevará una buena impresión si el funcionario:

- ✓
- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Es respetuoso.
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un Ciudadanos es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el Ciudadanos persiste en su actitud, el servidor debe llamar al guarda de seguridad o al Profesional Universitario en Atención al Ciudadanos y cederle el manejo de la situación.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas Ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: el Ciudadanos se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Si el mismo problema ocurre con otro Ciudadanos, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los Ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al Ciudadanos por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Para dirigirse al Ciudadanos debe encabezar la frase con "Señor" o "Señora". Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

- No siempre se puede dar al Ciudadanos la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el Ciudadanos comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el Ciudadanos quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el Ciudadanos entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un funcionario recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al Ciudadanos.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el Ciudadanos está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el Ciudadanos haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al Ciudadanos para saber si quedó satisfecho con la solución.

CANAL PRESENCIAL

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Atención al Cliente	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025



Este es un canal en el que los Ciudadanos y funcionarios interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el Ciudadanos respecto al funcionario y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al Ciudadanos; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al Ciudadanos, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

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. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al Ciudadanos 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.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Atención al Cliente	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del Ciudadanos; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Guardias de seguridad: Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a..”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al Ciudadanos, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al Ciudadanos sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones: Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el Ciudadanos traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al Ciudadanos con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Orientar al Ciudadanos hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

Entrada: Llegada del cliente.

Saludo: Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. Preguntarle al Ciudadanos su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

Registro: Adicional a registrar el servicio ó trámite requerido por el Ciudadanos, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.

Espera: Corresponde al tiempo de espera del Ciudadanos

Despedida: Reviste igual importancia que el saludo: “Fue un gusto atenderlo”.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Atención al Cliente	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Salida: Salida del cliente.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al Ciudadanos que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere..." .
- ✓ Responder a las preguntas del Ciudadanos y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- ✓ Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el Ciudadanos deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- ✓ Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: ofrecer al ciudadano y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por Él presentadas.
- ✓ Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al Ciudadanos al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Retiro del puesto de trabajo

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al Ciudadanos para:

- ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✓ Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

Otro punto de servicio

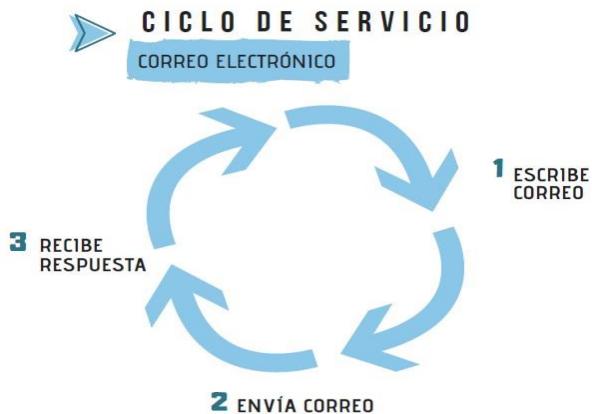
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el funcionario debe:
- ✓ Explicarle al Ciudadanos que va a buscar la solución a su necesidad, sin tener que enviarlo de un lado a otro.

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

- ✓ Solicitud de servicio demorada
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al funcionario le corresponde: Explicarle al Ciudadanos la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará
- ✓ En la finalización del servicio
- ✓ Retroalimentar al Ciudadanos sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al Ciudadanos por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Correo electrónico



Recomendaciones generales

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

- ✓ El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al Ciudadanos.

En el desarrollo del servicio

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe in- necesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. □
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el Ciudadanos de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Atención al Cliente	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

- ✓ Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

En la finalización del servicio

El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el Ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.

Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitara cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------