

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL





Ministerio de Defensa Nacional

Secretaría General

Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN Y ALCANCE	6
II. CONCEPTOS GENERALES	8
1. El Servicio en el Ministerio de Defensa Nacional	9
2. Competencias para el Servicio	16
3. Todos somos ciudadanos, todos servimos a ciudadanos: todos somos servicio	17
4. Ciclo del servicio y puntos de contacto con el ciudadano	19
5. Lenguaje claro: Comunicación útil, eficiente y transparente	20
6. Registros de servicio	21
7. Conocimiento de usuarios y diseño de espacios para el servicio	21
III. PROTOCOLO SEGÚN CANAL Y CICLO DEL SERVICIO	23
1. Pautas comunes a todos los canales	23
2. Pautas de servicio Canal Presencial	26
3. Pautas de servicio Canal Electrónico	30
4. Pautas de servicio Canal Telefónico	36
5. Pautas de servicio Multicanal	41
6. Pautas de servicio en situaciones especiales	47

IV. AUTOEVALUACIÓN	55
V. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	58
VI. GLOSARIO	60
1. Definiciones Generales	61
2. Definiciones de PQRS	63
VII. MARCO NORMATIVO	64

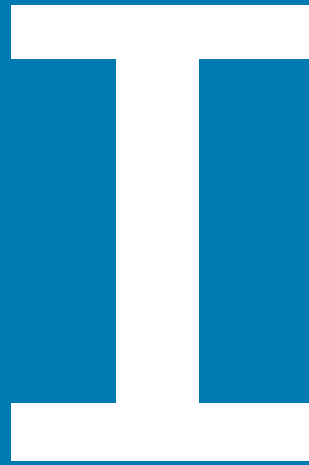


Hola soy Mindefencito Servicial,
ahora te voy a mostrar el
protocolo de
servicio al ciudadano.



MINDEFENSA





PRESENTACIÓN Y ALCANCE

I. PRESENTACIÓN Y ALCANCE

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



El Protocolo de Servicio al ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional permite establecer las mejores pautas para prestar el servicio y orientación que deben seguir todos los servidores públicos del Ministerio de Defensa Nacional por los diversos canales de servicio, con el fin de fortalecer la cultura del servicio e imagen institucional, teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano se presta a través de todas las dependencias y diversos canales en la Entidad.

La Secretaría General Grupo Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa diseña este protocolo para que se convierta en una herramienta práctica para las Dependencias de la Entidad y una guía para la aplicación de buenas prácticas en las Entidades del Sector Defensa, de manera que se materialicen en acciones que brinden un servicio con calidad a ciudadanos y usuarios.

II



CONCEPTOS GENERALES

II. CONCEPTOS GENERALES

1 EL SERVICIO EN EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Los canales de servicio son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de servicio usados con más frecuencia por el Ministerio de Defensa Nacional son¹:



1. Tomado de Protocolos de Servicio al Ciudadano – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP).

1.1 HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO SE HUMANIZA CUANDO

- ✿ Pasa: de Oír a Escuchar y de Ver a Observar.
- ✿ Desarrolla una cultura de Buen Trato.
- ✿ Los rasgos, características y emociones del ser humano son ligados al servicio prestado y asumidos con actitud positiva, empatía y asertividad.
- ✿ Es capaz de entender las necesidades reales del ciudadano, y se ubica en el lugar del otro.
- ✿ Aunque su posición en la entidad y su grado de conocimiento son altamente reconocidos, sus logros no le hacen sentirse superior, ni mira al ciudadano con altivez.
- ✿ Usted le da valor agregado a su labor, con compromiso, haciendo la diferencia y dedicando el 110% de su atención e interés a cada momento de verdad.

1.2 CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE DEFENSA:



- ★ Servicio de calidad.
- ★ Momentos de verdad que construyen relaciones positivas.
- ★ Servicio y asesoría oportuna y efectiva.
- ★ Diversos canales de comunicación y herramientas tecnológicas al servicio del ciudadano.
- ★ Servidores públicos con cultura de servicio, capacitados y con valores.

- ★ Estrategias que permiten la coordinación y articulación del Servicio a ciudadanos y usuarios en el Ministerio de Defensa Nacional.
- ★ Criterios para el adecuado control y seguimiento de las políticas de mejoramiento en la atención y servicio al ciudadano.
- ★ Mecanismos de participación ciudadana.
- ★ Se alinea con Política Ministerial de Servicio al Ciudadano, Gerencia Pública Activa y normas vigentes en la materia.

1.3 ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

>	Información con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente al Sector. Orientación con precisión sobre la manera de proceder en cada situación	FORMADOR
>	Exactitud en la información Calidad en los servicios. Transparencia y Equidad.	CONFIABLE
>	Respeto, gentileza y sinceridad. Dar importancia y consideración al ciudadano	AMABLE
>	Servicio brindado de la mejor forma posible y con calidad humana	DIGNO
>	Respuesta a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, enmarcadas dentro de las normas y principios que rigen el actuar del servidor público.	EFFECTIVO
>	Agilidad, en el tiempo establecido y momento requerido Orientación con precisión sobre la manera de proceder en cada situación	OPORTUNO

1.4 COMPROMISO DEL SERVICIO EN EL MDN:



Seremos una estrella del servicio si:



1.5 ACTITUD Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO PÚBLICO:

Actitud: Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Actitud de servicio: Disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y peticiones; pensar como ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado².

2. Tomado de Protocolos de Servicio al Ciudadano – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP).

El Servidor Público debe:

- ★ Aprender a identificar a su usuario para brindar un servicio con equidad.
- ★ Ser un líder que desarrolla habilidades sociales, se valora y gerencia su labor de servicio.
- ★ Fortalecer sus conocimientos técnicos y brindar respuesta a las necesidades del ciudadano.
- ★ Comunicarse con el usuario de manera clara, educada y efectiva.
- ★ Escuchar al usuario sin interrumpirlo mientras habla.
- ★ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en el servicio.
- ★ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ★ Ser ético, diligente, claro y orientado al servicio.
- ★ Ser creativo para dar ciudadanos y usuarios una experiencia positiva de servicio.



Buena impresión del ciudadano, si usted:

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



Mala impresión del ciudadano, si usted:

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

2 COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Compromiso con la Organización

Orientación a resultados

Orientación al Ciudadano

Tolerancia

Amabilidad

Iniciativa

Liderazgo

Manejo de la Información

Toma de decisiones

Trabajo en equipo

Colaboración

Sensibilizado en humanización y protocolos de servicio

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Verificación de los requisitos según los procedimientos.

Resolución de las solicitudes del ciudadano según su competencia

Remisión o escalamiento de las solicitudes del ciudadano a un nivel de atención especializada según los procedimientos

Seguimiento a la solicitud del ciudadano

HABILIDADES Y CAPACIDADES

Plan estratégico, Estructura Organizacional y mapa de procesos

Funciones, procesos y procedimientos

Procedimientos y trámites de registro de información

Protocolos de servicio y orientación al Ciudadano

Normatividad sobre PQR'S y recursos de Ley

Canales de Atención al Ciudadano

Aspectos básicos jurídicos y técnicos

CONOCIMIENTOS SOBRE LA ENTIDAD

Atención al Ciudadano

Observación

interpretación y Análisis

Experticia argumentativa

Comunicación

Negociación

Manejo de programas informáticos

Solución de Conflictos

Tabulación de datos

Técnicas de Redacción

RECUERDE QUE:

El servicio y la atención al ciudadano no es un área...es la razón de ser del servicio público que integra y vincula en un conjunto, la labor diaria de cada servidor desde el ser humano, el conocimiento, los procesos y la tecnología, cualquier servidor público puede ejercer el rol de anfitrión para apoyar el servicio.

3 TODOS SOMOS CIUDADANOS, TODOS SERVIMOS A CIUDADANOS: TODOS SOMOS SERVICIO



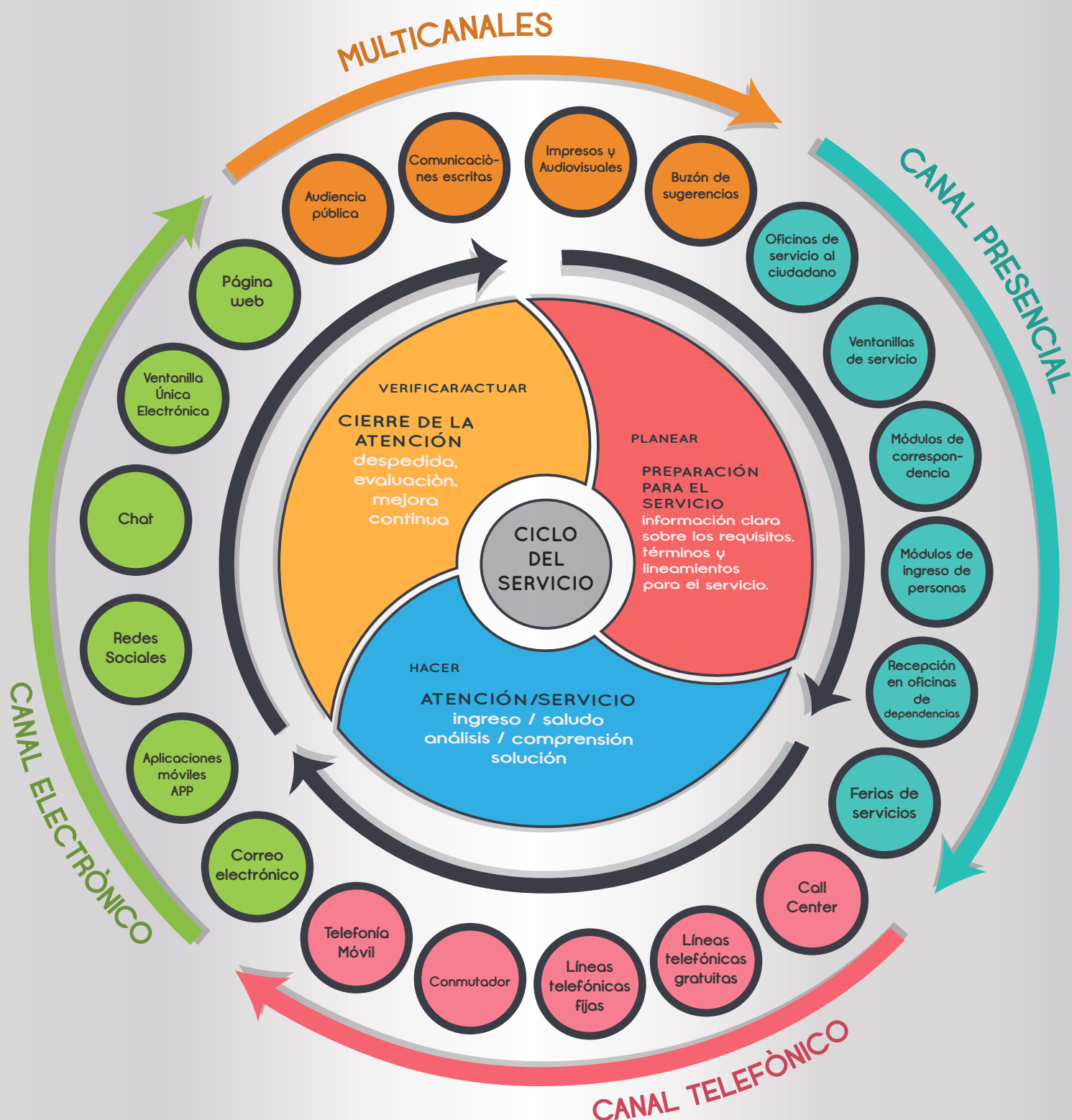
3.1 ASPECTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO³:



3. Conversatorio Neuromarketing. Dr. Enrique León - U. Calgary - Canadá (Septiembre 2015 - Bogotá).

4 CICLO DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONTACTO CON EL CIUDADANO

Por cada canal de servicio podrá identificar las acciones a seguir durante el ciclo del servicio para que éste sea de calidad⁴.



4. Guía de Atención al Ciudadano. Estrategia Gobierno en Línea, 2011

5 LENGUAJE CLARO : Comunicación útil, eficiente y transparente

5.1 Comunicar e informar claramente:

Tenga en cuenta:

1. El enfoque al ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública
 2. ¿Quiénes reciben la información?
 3. ¿Se informa a una persona o un grupo?
 4. ¿Cuál es el interés del ciudadano o usuario y qué tanto sabe del tema?
-

- ★ Identifique los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- ★ Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano.
- ★ Convertir en lenguaje claro y sencillo con definiciones de fácil comprensión, los conceptos técnicos que se usan en la administración pública.
- ★ Definir las estrategias, canales y medios de comunicación para interlocución.
- ★ Tener en cuenta la posibilidad de adoptar herramientas de lenguaje para personas que presentan discapacidad visual, auditiva y/o del habla.

5.2 Elementos para un lenguaje claro:

CONTENIDO: Use frases cortas con estructuras simples y palabras fáciles de comprender.



ESTRUCTURA: Organice el texto con una secuencia lógica.



DISEÑO: Use ayudas visuales para facilitar la lectura del texto. Use encabezados, negrilla, cursiva o viñetas.



6 REGISTROS DE SERVICIO

Con el fin de evidenciar el servicio al ciudadano como parte de la gestión de la Entidad cada dependencia deberá registrar el servicio a usuarios por los diversos canales de servicio con información mínima de: Fecha, nombre, asunto de consulta y si se brindó solución u orientación al usuario interno / externo o ciudadano.

7 CONOCIMIENTO DE USUARIOS Y DISEÑO DE ESPACIOS PARA EL SERVICIO

Caracterizar ciudadanos y usuarios e identificar sus necesidades de servicio y comunicación. Adecuar espacios físicos para el servicio a personas en condición de discapacidad o situaciones especiales. Adecuar puntos de contacto para garantizar la privacidad en la escucha y respuesta al usuario.

III



PROTOCOLO SEGÚN CANAL Y CICLO DEL SERVICIO

III. PROTOCOLO SEGÚN CANAL Y CICLO DEL SERVICIO

1 PAUTAS COMUNES A TODOS LOS CANALES

1.1 Preparación para el servicio:

- ★ Tenga en cuenta el perfil que se requiere para los servidores públicos que brindan servicio a ciudadanos a través de los diversos canales.
- ★ Haga divulgación del portafolio de servicios ofrecidos por la entidad a través de diversos medios.
- ★ Comunique anticipadamente la totalidad de requisitos para el servicio.
- ★ Informe la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio.
- ★ Mencione otros trámites y/o entidades involucradas en el servicio.
- ★ Revise constantemente la validez de la comunicación.
- ★ Propenda por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- ★ Simplifique, racionalice, optimice o automatice los trámites o servicios.
- ★ Utilice el formato de recepción de solicitudes establecido en el Sistema de Gestión de Calidad o establezca uno si no lo hay, para recibir solicitudes verbales de usuarios en los puntos de contacto por cada canal.
- ★ Actualice de forma permanente los Protocolos o base de datos con información de dirección, teléfono, horarios de servicio y competencia de Dependencias y Entidades del Sector para información general.

1.2 Durante la prestación del servicio:

- ★ Ofrezca información sobre la prestación del servicio.
- ★ Establezca mecanismos para registrar el servicio a ciudadanos que desean identificarse como Anónimo.
- ★ Solicite sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio
- ★ Brinde alternativas de solución cuando el ciudadano no cuenta con todos los requisitos.
- ★ Tenga claro los conceptos y procedimientos de la Entidad para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ★ Valide que la respuesta que brindará es completa, de fondo y acorde con lo solicitado.

1.3 Cierre del servicio:

- ★ Brinde al ciudadano un estimado de los pasos a seguir y los tiempos asociados al trámite o servicio.
- ★ Mantenga informado al ciudadano del progreso del servicio requerido.
- ★ Obtenga retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- ★ Evalúe y monitoree los resultados de la prestación del servicio.
- ★ Solucione situaciones que afecten la satisfacción del ciudadano.
- ★ Publique resultados de la evaluación del servicio.
- ★ Verifique con el ciudadano que la información entregada responde a sus inquietudes.
- ★ Utilice los instrumentos diseñados para medir la satisfacción del ciudadano sobre el servicio.
- ★ El resultado del servicio debe facilitar futuras solicitudes de servicios.

- ★ Tenga en cuenta situaciones atípicas o de difícil solución para retroalimentar y ajustar los protocolos de servicio.
- ★ Tenga en cuenta las observaciones, percepciones y comentarios de los ciudadanos para mejorar su labor, no los tome de manera personal ni busque confrontación.
- ★ Efectúe autoevaluación periódica a la aplicación de procedimientos y uso de herramientas de servicio al ciudadano
- ★ Realice periódicamente una autoevaluación individual a su labor de servicio al ciudadano.



2 PAUTAS DE SERVICIO CANAL PRESENCIAL



Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan con la organización para realizar tramites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la organización.

2.1 Preparación para el servicio:

2.1.1 Presentación del puesto de trabajo:

- ★ Cerciórese que su puesto de trabajo se mantenga ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo que establece el área de Salud Ocupacional.
- ★ Evite colocar publicidad u otros elementos ajenos a la Entidad en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.
- ★ Disponga del papel para la impresora de etiquetas, un soporte para los sellos si es el caso, esferos u otros elementos de manera que no dañen o manchen el mobiliario asignado.
- ★ Revise y organice a diario sus elementos de trabajo como cosedora, clips u otros, de manera que no genere interrupciones durante el servicio al ciudadano.
- ★ Evite mantener alimentos, bebidas o utensilios de comida sobre el escritorio; así como escuchar música, ver videos y el uso de audífonos u otros elementos, que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano.
- ★ Verifique que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

2.1.2 Presentación personal del servidor publico:

- ★ Si utiliza algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, utilícelo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano.
- ★ Si usa vestuario civil, utilice ropa, zapatos y maquillaje discretos.

2.2 Durante la prestación del servicio:

2.2.1 Ingreso / Saludo:

La primera persona en tener contacto con el ciudadano es un servidor público con el rol de orientador o anfitrión, por lo cual su actitud de servicio es muy importante para causar una primera impresión positiva.

Verifique si el usuario o ciudadano presenta una situación especial o discapacidad y aplique el protocolo de servicio para tal fin.

Haga contacto visual, sonría y dé la bienvenida al ciudadano.



- ★ Evite hacer esperar al ciudadano y en extremo caso de tener que hacerlo por un momento, solicítele con amabilidad esperar y tomar asiento; luego agradezca la espera.
- ★ Responda al saludo del ciudadano amablemente ejemplo: buenos días, mi nombre es ...en que le puedo servir.
- ★ Brinde al ciudadano un servicio completo y exclusivo, evite distracciones.
- ★ Brinde al ciudadano un trato cordial, espontáneo y sincero.

2.2.2 Análisis y comprensión:

- ★ Escuche con atención las inquietudes o necesidades del ciudadano y evite involucrarse de forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que el ciudadano emita.

- ★ Si el tema consultado por el ciudadano no es de competencia de la entidad, identifique el competente, indíquele la instancia que resolverá su inquietud, dando por escrito la dirección y/o teléfono y explicando porqué debe remitirlo.
- ★ Si debe ausentarse de su puesto para realizar alguna gestión relacionada con la consulta explique al ciudadano: Porqué debe hacerlo y el tiempo que durará la ausencia.
- ★ Al regreso agradezca la espera, continúe con el servicio y evite ausentarse de nuevo.
- ★ Si el ciudadano debe presentar requisitos para resolver una solicitud, brinde la información completa del trámite o servicio, de qué forma se debe presentar y los detalles que permitan una mejor orientación, evitando que el ciudadano pierda tiempo.
- ★ Sea concreto.

2.2.3 Solución:

- ★ Verifique que la información entregada al ciudadano es veraz y está actualizada.
- ★ Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato, informe el motivo de demora, el tiempo y medio por el cual recibirá respuesta.
- ★ Si hay alguna falla que no permita culminar el trámite, ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- ★ Sea un asesor del ciudadano y brinde valor agregado orientando las siguientes acciones que deba realizar u otras instancias a las cuales debe acudir como producto del trámite o servicio que le fue entregado, si es el caso.
- ★ No prometa lo que no puede cumplir.

2.3 Cierre del servicio:

2.3.1 Despedida:

- ★ Al despedirse pregunte al ciudadano si desea alguna información adicional
- ★ Recuerde al ciudadano la posibilidad de utilizar diferentes canales de servicio.
- ★ Agradézcale permitir servirlo.

3 PAUTAS DE SERVICIO CANAL ELECTRÓNICO



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

3.1 Preparación para el servicio:

3.1.1 Características del canal electrónico:

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

3.1.2 Lineamientos generales para implementación de servicios electrónicos

- ★ Contemple limitaciones de compatibilidad, accesibilidad y usabilidad de los sistemas de información.
- ★ Actualice las plantillas, logos y elementos de imagen institucional.
- ★ Establezca las rutas claras de acceso a trámites y servicios por canal electrónico.
- ★ Tenga en cuenta la inmediatez de la respuesta esperada por el usuario según el canal utilizado para comunicarse con la Entidad.
- ★ Para el servicio por chat establezca protocolos de respuesta a preguntas frecuentes, alcance de información y guion de diálogo básico con los siguientes elementos:
 - Saludo y bienvenida
 - Identificación de la sala y dependencia
 - Frases amables
 - Pasos a seguir en caso de no poder atender la inquietud
 - Pasos a seguir en caso de fallas en la comunicación

Tenga en cuenta:

- ★ Se reglamenta la recepción y trámite de peticiones por medios electrónicos en la normatividad interna.
 - ★ Lineamientos de seguridad informática establecidos.
 - ★ Que tipo de información les gustaría a los ciudadanos en estos medios.
-

3.2 Durante la prestación del servicio:

3.2.1 Saludo:

- ★ Personalice el mensaje saludando al remitente, seguido por el título y el nombre con frases como: Buenos días Señor Pérez, Buenas tardes Señora Suárez.
- ★ Diríjase de manera cordial agradeciendo el uso de ese medio para comunicarse con la Entidad.
- ★ En el chat salude al usuario de acuerdo con el guion establecido.
- ★ Cuide la redacción, escritura y ortografía.



3.2.2 Análisis y comprensión:

- ★ Evite hacer juicios subjetivos o comentarios alrededor de posibles frases agresivas o negativas por parte del remitente.
- ★ En los correos electrónicos el asunto debe ser claro, concreto y relacionado con el objetivo del mensaje.

3.2.3 Solución:

- ★ Organice las ideas, sea claro, concreto y amable en la respuesta o asesoría que brinde relacionada directamente con la consulta.
- ★ Si va a enviar un mensaje a varias personas, liste los nombres en orden alfabético y envíe copias solo a quienes necesiten leer su mensaje.
- ★ En el chat mantenga una comunicación permanente hasta cerrar el ciclo de servicio, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en los lineamientos específicos de uso de cada canal.
- ★ Mantenga la privacidad de los funcionarios u otros ciudadanos en la información que transmita en las respuestas.
- ★ Utilice un tipo de letra claro, preferiblemente Arial 12, sin el uso letra mayúscula sostenida pues representa agresividad. Evite el uso de emoticones.
- ★ Use un lenguaje profesional y amable de manera que el receptor lo entienda.
- ★ Use encabezados para guiar al lector.
- ★ Puede utilizar abreviaciones siempre y cuando esté seguro que el receptor conoce su significado.
- ★ Evite los chistes o clichés para evitar obstáculos en la conversación.
- ★ Utilice el lenguaje técnico solo si su lector conoce el tema y entiende los términos.
- ★ Tenga en cuenta los derechos de autor y propiedad intelectual.
- ★ En comunicaciones escritas utilice ayudas visuales como listas, cuadros, tablas, diagramas de flujo o árbol.
- ★ Use oraciones cortas y simplifique su estructura.

Más complicado



Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación para el mes de Junio.



El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

Más simple



3.3 Cierre del servicio:

3.3.1 Despedida:

- ★ Despídase de manera cordial, con disposición de seguir atendiendo sus inquietudes y comunicándole otros medios de acceso a la misma información.
- ★ En los correos escritos indique los datos del firmante o responsable de la comunicación así:
 - Nombre
 - Cargo
 - Nombre de la Entidad
 - Dirección
 - Teléfono de Contacto
- ★ Efectúe autoevaluación validando que la respuesta enviada es completa, de fondo y acorde con lo requerido por el solicitante.
- ★ Utilice el símbolo de prioridad (¡) en los mensajes solo cuando sea necesario y de una manera consciente para que el lector pueda diferenciarlo y dar el tratamiento adecuado.



4 PAUTAS DE SERVICIO CANAL TELEFÓNICO



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los telefonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

4.1 Preparación para el servicio:

4.1.1 Lineamientos generales para implementación y uso del canal telefónico:

★ Si cuenta con Call Center (Propio o tercerizado).

- Defina tipo y alcance de la información a brindar considerada confidencial como nómina, bases de datos u otros.
- Establezca parámetros claros de confidencialidad, control de calidad y oportunidad en la respuesta, informes estadísticos y medición de satisfacción del servicio si éste es prestado por una empresa contratista.
- Efectúe la correspondiente capacitación sobre información específica de la Entidad para el personal que sirve a usuarios por este canal.
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para el servicio estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

★ Si cuenta con conmutador, línea telefónica directa gratuita nacional o local (en oficinas y recepción).

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Designe a un servidor público responsable del servicio la atención y garantice que ésta sea permanente.
- Capacite al personal asignado en el tipo de información que puede brindar, teniendo en cuenta la información de carácter confidencial y filtros para entrega de información clasificada confidencial.

★ Si recibe mensajes de texto por telefonía móvil:

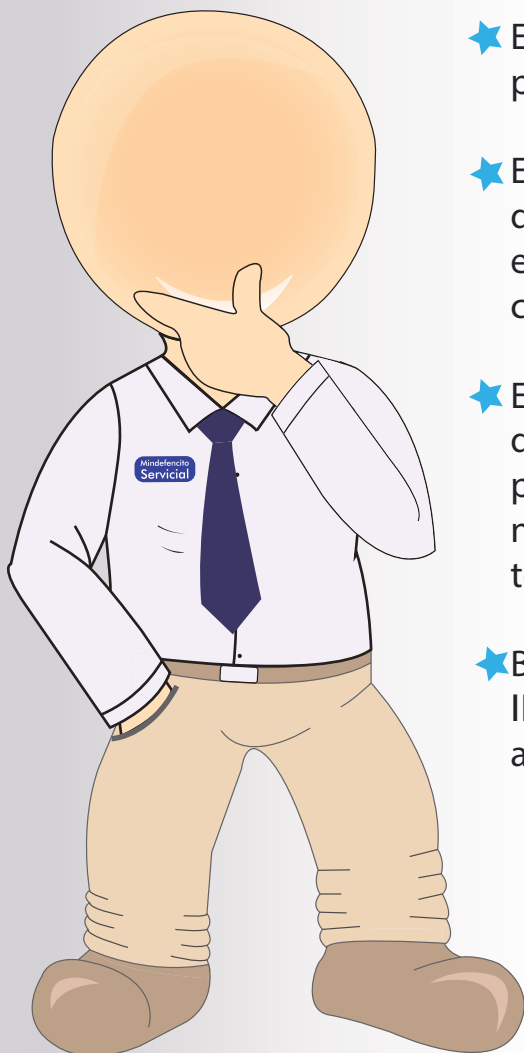
- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

4.2 Durante la prestación del servicio:

4.2.1 Ingreso / Saludo:

- ★ Conteste la llamada antes del tercer timbre, en lo posible.
- ★ Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?” Evite tutear al usuario o ciudadano.
- ★ Establecido el nombre del ciudadano, diríjase nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

4.2.2 Análisis y comprensión:



- ★ Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ★ Espere, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guión establecido (call center), así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ★ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el nombre de la dependencia, Entidad y número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ★ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.

4.2.3 Solución:

- ★ Una vez entregada la respuesta, si es preciso, informe al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- ★ Si debe poner la llamada en espera:
 - Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indique el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Antes de poner la llamada en espera, solicítele permiso para hacerlo y espere la respuesta.
 - Si se estima que el tiempo de espera será largo, brinde la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrezca devolverle la llamada o brindarle respuesta por un medio seleccionado por el usuario, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número telefónico o datos del canal seleccionado y, efectivamente, enviar la información.
 - Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada 3 minutos y explíquele cómo va su gestión hasta brindar una respuesta final.
 - Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ★ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
 - Explique la razón de la demora.
 - Informe la fecha o tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
 - Para los mensajes de texto recibidos por telefonía móvil:
 - Informe al ciudadano por un medio alternativo, si existe, en caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos; en caso contrario, contáctelo vía mensaje de texto.
 - Una vez recibido el mensaje, analícelo a fin de definir los medios y forma de respuesta.

4.3 Cierre del servicio:

4.3.1 Despedida:

- ★ Verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda servir.
- ★ Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ★ Despídase amablemente, llamándolo por su nombre.
- ★ Permita al ciudadano o usuario colgar primero.
- ★ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o errada, comuníquelo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ★ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.



El contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

No hay nada más molesto para el usuario que su llamada pase a otra extensión donde nadie le conteste.