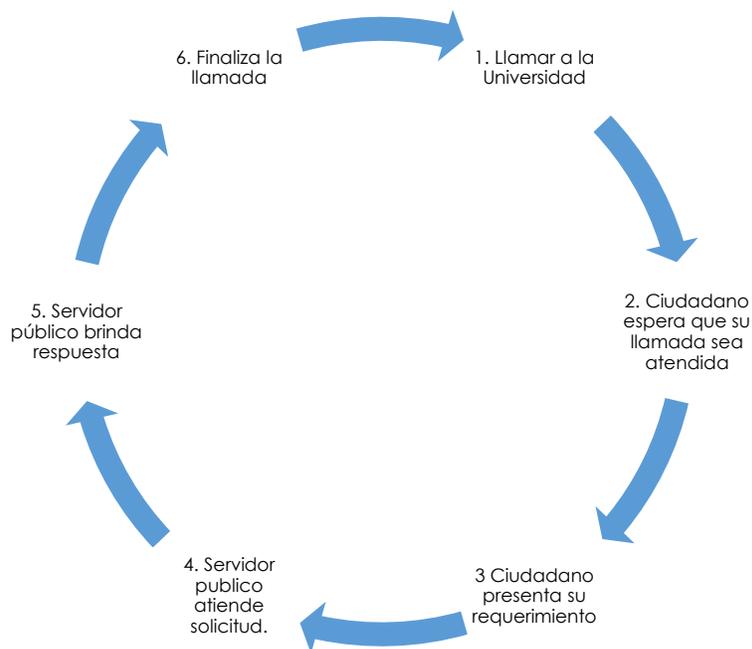


## UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

### PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO Y CULTURA DE SERVICIO

Objetivos: Orientar a los servidores públicos que tienen momentos de verdad con el ciudadano a una eficaz, eficiente y efectiva atención al ciudadano/cliente, mejorando nuestra calidad de servicio en todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones que se allegan a la Universidad

#### PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICO



Los funcionarios y/o servidores públicos, según el caso, deben tener el conocimiento sobre el uso adecuado del teléfono, como captura, aceptación de la llamada, conferencia y transferencia, entre otros.

#### Niveles de atención

- ✓ En el nivel primario de contacto (conmutador) el saludo es:

“Universidad de Cundinamarca buenos días/tardes/noches, habla (Nombre del funcionario), en que le puedo ayudar?”

- ✓ Si se trata de un segundo nivel de contacto (Extensión), el saludo es:

“Nombre del área buenos días/tardes/noches, habla (Nombre del funcionario), en que le puedo ayudar?”

Las mejores prácticas de atención telefónica indican:

- ✓ La atención telefónica debe presentarse en el horario establecido por la Universidad de 8 a.m. a 12m y de 2:00 .p.m. a 6:00 p.m. y Soacha 8:00 a.m a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m.
- ✓ Se cuenta con línea gratuita 018000976000.
- ✓ Las llamadas se deben atender máximo al tercer timbrado.
- ✓ Se debe procurar un ambiente en silencio, evitar el ruido para atender las llamadas generando un ambiente adecuado.
- ✓ Mantener el micrófono o auricular frente a la boca, retirar de la boca chiclets, dulces, esferos y cualquier objeto que le impida una buena vocalización.
- ✓ No tutear
- ✓ Preguntarle el nombre al ciudadano y siempre tratarlo por su nombre, si no lo recuerda utilice el Señor, Señora
- ✓ No interrumpir su llamada, si es estrictamente necesario debe informar al ciudadano los motivos, informar el tiempo de interrupción y cuando regrese debe dar las gracias por la espera.
- ✓ No utilice tecnicismos, ni siglas, ni abreviaturas esto los puede confundir.

## PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL



Este es un canal en el que las partes interesadas interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad.

Este canal está representado por las oficinas de Sistemas de Atención e Información al ciudadano SAIC en todas las sedes, seccionales y extensiones. De igual manera está representado por todos los servidores públicos que tienen contacto directo con el ciudadano.

### **Etapas de atención presencial**

En el proceso de comunicación con el ciudadano se deben tener en cuenta tres etapas



#### **Apertura:**

El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los *ciudadanos/clientes*, dar la bienvenida o contestación para que el petionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará sobre su petición.

#### **Orientación por parte del vigilante.**

Se recomienda al personal de vigilancia:

- ✓ Hacer contacto visual con él ciudadano y sonreír, evitar mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a la Universidad de Cundinamarca...". Hacer contacto visual con él y sonreír.

- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, 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 ciudadano sobre la ubicación exacta de la oficina de Sistemas de Atención e Información al ciudadano.

### **Orientación para los servidores de ventanilla**

- ✓ 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 ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

### **Análisis y Comprensión**

Es el momento en que el ciudadano cuenta e informa su situación y su afectación, el servidor público escucha, facilita el espacio para que el ciudadano relate su solicitud.

En este espacio se debe dedicar en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. “lo que usted me quiere decir es...”

Responder a las preguntas de manera que se le oriente de una manera eficaz y correcta.

En el caso de tener que retirarse de su puesto de trabajo mientras atiende la solicitud se recomienda explicarle la situación, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

### **Intervención y Solución**

Se debe retroalimentar al ciudadano 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 usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."

### **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.

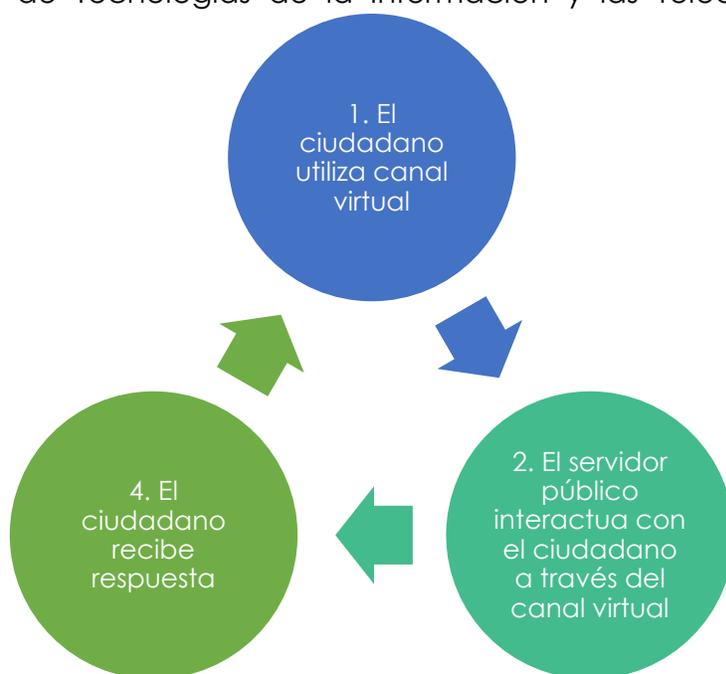
Se recomienda:

- ✓ Tienen prelación en el turno o fila correspondiente
- ✓ La atención de este grupo de persona se lleva a cabo en orden de llegada
- ✓ Debe llamárselos por su nombre. No utilizar apelativos relacionados con sus características.
- ✓ Escuchar de manera atenta sin mostrar ningún tipo de prevención
- ✓ Contestar sus peticiones y solicitudes de manera cordial.

### **PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea.

del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.



Por efectos de Habeas Data se debe proteger los datos personales, por tal razón se debe ofrecer el envío de la respuesta por medios más formales.

Recomendaciones:

- ✓ Evitar utilizar correos personales, siempre se debe dirigir por el correo institucional.
- ✓ No se debe utilizar el correo electrónico para fines personales, estrictamente laborales.
- ✓ Seguir los lineamientos de la Universidad para el uso de plantillas de firma.
- ✓ Todos los funcionarios que tengan acceso a correo deben contar con correo electrónico institucional.
- ✓ Para responder el mensaje se debe utilizar el campo Asunto para indicar el tema objeto de la comunicación de manera clara y sencilla.
- ✓ Evitar copiar la información en el campo "CC", solamente y si es estrictamente necesario por temas de confidencialidad
- ✓ Escribir siempre en tercera persona, evitar las personalizaciones.
- ✓ Responder una a una las preguntas que hizo el ciudadano.
- ✓ Revise muy bien los adjuntos al mensaje, pueden existir archivos que no se tenga el acceso para descargarlos por el tipo de lenguaje o su peso.