



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IBAGUÉ

INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO NACIONAL

NIT 890.701.795-4

APROBADO RESOLUCIÓN NO. 4106 DE NOVIEMBRE 13 DE 2018

1. INTRODUCCION

En atención a la normativa existente y con el objetivo de garantizar un protocolo adecuado de atención al ciudadano , el plantel educativo establece los siguientes parámetros u orientaciones para que la ciudadanía que utilice los servicios tenga una eficiente y eficaz prestación del servicio satisfaciendo su necesidad en condiciones claras, respetuosas y de fondo.

Por este motivo la Institución Educativa Liceo Nacional ejecuta mecanismos para los servidores públicos ofrezcan un mejor servicio.



https://www.google.com/search?q=servidor+publico&sxsr=AleKk00A0HIJRZDJe6xpVU0-V1bagnQxmw:1609790399738&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiRn8HHilPuAhVOMt8KHTcaDRoQ_AUoAXoECBcQAw&biw=1366&bih=625#imgsrc=kxyN0sqkELDF2M

2. VALORES DEL BUEN SERVICIO



Respeto

Amabilidad

Incluyente

Efectivo

Oportuno



3.SITUACIONES GENERALES DEL BUEN SERVICIO

El servidor publico debe conocer los tramites y servicios de su dependencia y en general de la entidad para poder dar solución o remitir al funcionario competente, no utilizar respuesta como:

- No se
- Vuelva mañana
- Ya cerramos
- Eso no me toca a mi

Dado que da una mala imagen del funcionamiento de la entidad y mal disposición de servicio

El servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo lleva responsabilidades legales

El servidor publico debe tener un actitud de escucha, respetuosa ante el usuario, no interrumpirlo, brindar un trato personalizado

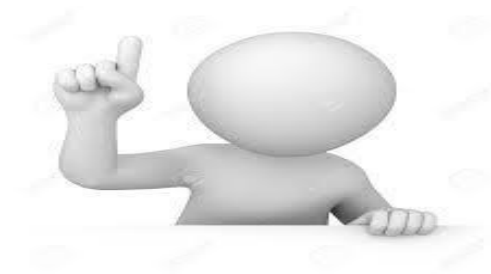
La comunicación debe ser clara y sencilla sin tecnicismo, abreviaturas o jergas

Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. o Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

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

Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, informar el motivo del desplazamiento y el tiempo de demora

Salude amablemente a su USUARIO Inicie la conversación con esta frase: “¿Buenos días o tardes señor Pedro García (por ejemplo) bienvenido le atiende Diana Salgado (por ejemplo) en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero.





4. PROTOCOLO PRESENCIAL

1. Salude de manera cordial, realizando contacto visual con el usuario, indíquele su nombre y manifieste en que puede colaborar.
2. Escuche de manera atenta la necesidad del usuario , sin interrumpirlo, brinde la mayor información posible relacionada, en caso que lo solicitado no sea de su dependencia indíquele las instrucciones del punto de atención correcto, EJEMPLO: Para su tramite es necesario que se remita a la oficina de TESORERIA, con la funcionaria DIANA SALGADO, y se da las indicaciones de ubicación .
3. En la atención del usuario responda las preguntas realizadas y brinde la información de manera clara y resumida.

-
4. Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano 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”
5. Para finalizar 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.”



5. ATENCION PREFERENCIAL

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- La atención es este grupo es por orden de llegada.

Niños, niñas y adolescentes

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito” o „mijito”, entre otros
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Grupos étnicos minoritarios

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete sino se puede tratar de realizar la comunicación por señas

Personas en situación de vulnerabilidad

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

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 infantil.
- 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?”

6. PROTOCOLO ATENCION TELEFONICA

SUGERENCIAS

1. Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono. Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
2. Saber usar todas las funciones del teléfono.
3. Conocer las extensiones de las dependencias



7. PROTOCOLO ATENCION VIRTUAL

SUGERENCIAS

CORREO ELECTRONICO

El servidor público 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



- ☐ 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..
- ☐ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ☐ Ser conciso. Escribir siempre en un tono impersonal.
- ☐ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ☐ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ☐ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.



ELABORO: MASS