



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL **ATLÁNTICO**

DEPARTAMENTAL
CONTRALORÍA DEL ATLÁNTICO

INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

"Por una Contraloría más cercana al ciudadano"

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co – participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co www.contraloriadelatlantico.gov.co
Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8 Barranquilla –
Colombia

1. OBJETIVO

Establecer pautas para la aplicación de modelos de atención que refuercen nuevas conductas y destrezas en el trato a los usuarios y permitan satisfacer las necesidades de información y atención de los ciudadanos en la Contraloría Departamental del Atlántico, con el fin de prestar un servicio eficaz, respetuoso, amable y oportuno.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los funcionarios de las diferentes dependencias de la Contraloría Departamental del Atlántico que están encargados de la atención al ciudadano a través de los canales establecidos por la entidad para tal fin.

3. DEFINICIÓN

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

Un protocolo de atención es una guía que describe la forma en que los miembros de una organización deben actuar con el cliente al momento de establecer contacto.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo.

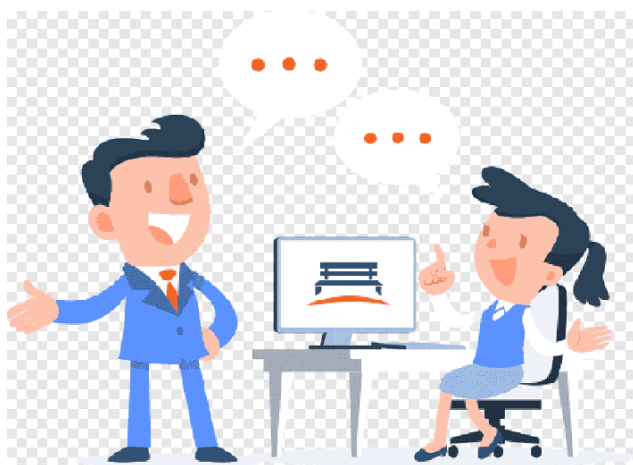
Los parámetros descritos a continuación son fundamentales, toda vez que los servidores públicos de la Contraloría Departamental del Atlántico son los encargados de dar la primera impresión de nuestra entidad a la ciudadanía.

La Contraloría Departamental del Atlántico debe proveer los medios necesarios para generar un ambiente adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la entidad, generando un clima de confianza basado en la eficacia y profesionalismo de la labor realizada.

Las siguientes son las etapas en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano.

ETAPA 1: CONTACTO INICIAL

Salude al ciudadano brevemente con la siguiente frase institucional:



- Buenos días/Buenas tardes
- Bienvenido a la Contraloría del Atlántico.
- Mi nombre es (nombre del servidor público)
- ¿En qué puedo servirle?

ETAPA 2: DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



- Escuche atentamente la solicitud del ciudadano. Pregúntele el nombre para brindarle una mejor atención.
- Indíquele cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite.

Considere que pueden presentarse algunas de las siguientes situaciones de atención:

1. Es preciso que usted se retire del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con la solicitud del ciudadano:

- Explique por qué debe hacerlo e infórmele cuánto tiempo aproximadamente tardará su consulta.
- Cuando regrese a su lugar de trabajo decir: “Gracias por esperar” y continuar con la atención.

2. La solicitud del ciudadano no puede resolverse en ese lugar:

- Remítalo al lugar donde debe dirigirse y explíquele el porqué.
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en el edificio, se debe anotar la dirección del lugar y el horario de atención.

- Si el lugar al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo edificio, indicarle claramente dónde está ubicado.



3. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique el motivo de la demora.
- Informe al ciudadano cuánto tardará en obtener la respuesta y por qué medio se le enviará.

ETAPA 3: DESPEDIDA



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL ATLÁNTICO

- Confirmar con la persona si la información recibida es clara.
- Preguntar: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”
- Agradecer al ciudadano por haber acudido a la entidad e invitarlo a contactar a la Contraloría del Atlántico cuando lo necesite.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este protocolo está dirigido a todos los servidores públicos de la Contraloría Departamental del Atlántico que tienen línea telefónica en sus puestos de trabajo.

A fin de brindar una adecuada atención telefónica se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Contestar rápidamente cualquier llamada sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona en la línea.
- Asegúrese de que su tono de voz sea agradable y con un timbre moderado.
- Mantenga el auricular a una distancia prudente para que su interlocutor lo escuche mejor.
- Hable de manera pausada, pronuncie y vocalice correctamente.
- Adopte un ritmo de conversación apropiado teniendo en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige.
- Use un tono cálido y amable.
- Refleje seguridad en su voz cuando brinde una información.
- Sea claro y convincente para resolver las dudas o atender las quejas o reclamos.
- Despídase de forma cordial al finalizar la llamada.



NORMAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Usar un tono de voz que le haga sentir a la persona que usted está atento.
- Evitar el tuteo.
- Tener a la mano una libreta de apuntes para anotar los datos importantes.
- Preguntar cuando sea necesario y asegurarse de haber comprendido correctamente.
- No interrumpir a la persona cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Emitir sonidos o expresiones de afirmación en el transcurso de la llamada, para que la persona que habla sienta que está siendo escuchada.

ETAPA 1: CONTACTO INICIAL

Lo más importante es el saludo, el cual se compone así:

- Saludo: “Buenos días / tardes”.
- Localización: “Contraloría del Atlántico, dependencia, etc.”

- **Identificación:** Mi nombre es (identificación del servidor que recibe la llamada).
- **Atención:** “¿En qué le puedo ayudar?” “¿Con quién tengo el gusto de hablar?” (Anotar el nombre).

ETAPA 2: DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- Escuchar activamente, ponerse en el lugar del ciudadano, de tal manera que él sienta que está siendo escuchado con respeto y atención.
- Formular preguntas que le permitan obtener información y atender mejor al ciudadano. Las preguntas pueden ser:

Preguntas abiertas: Contribuyen a desarrollar información con mayor profundidad, por ejemplo: “¿Podría explicarme con mayor detalle?”

Preguntas cerradas: Inducen a respuestas concretas para conocer detalles específicos, por ejemplo: “¿En qué municipio se encuentra ubicado?”

Preguntas alternativas: Permiten al interlocutor elegir entre varias opciones posibles, por ejemplo: “¿La denuncia la realizó el mes pasado o este mes?”

ETAPA 3: DESPEDIDA

Es la última impresión que se lleva el ciudadano de usted y de la entidad, por tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Pregúntele a la persona si la información recibida es lo suficientemente clara, y en el caso de que quede alguna tarea pendiente hágale saber el trámite que se va a realizar.
- Pregunte “¿Hay algo más en que le pueda servir?”
- Agradezca al ciudadano por haber recurrido a la línea telefónica de la entidad.
- Invite a la persona a que vuelva a contactar a la Contraloría del Atlántico cuando así lo requiera.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
DEL **ATLÁNTICO**

DEPARTAMENTAL
CONTRALORIA DEL ATLANTICO

“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co – participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co www.contraloriadelatlantico.gov.co
Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8 Barranquilla –
Colombia