

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



AGENCIA DISTRICTAL  
DE INFRAESTRUCTURA

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA



## OBJETIVO

Establecer los preceptos y procedimientos que deben aplicarse en todas las relaciones de los servidores públicos de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI con la ciudadanía en general.

En este se contemplan los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.\*



## ALCANCE

Estos protocolos de Atención al ciudadano son una guía con orientaciones básicas, enfocados a procedimientos acordes con los previstos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, cuya pretensión es ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención. En la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos.



# PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquier que sea su cargo. La Agencia Distrital de Infraestructura –ADI debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo en la prestación y labor realizada.

**A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LAS FASES EN QUE SE DESARROLLA LA ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO:**

## COMPORTAMIENTO:

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

## LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO:

La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.



## LA VOZ Y EL LENGUAJE:

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

## RECOMENDACIONES GENERALES

## PRESENTACIÓN PERSONAL:

la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.



## LA POSTURA:

La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



## EL PUESTO DE TRABAJO:

el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.



# ATENCIÓN EN LA RECEPCIÓN

## Fase I. Contacto Inicial

- Se debe saludar de manera breve para atender a los ciudadanos con la siguiente frase institucional: Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (nombre del servidor); ¿en qué puedo servirle? En los momentos en que sea posible: Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido a Agencia Distrital de Infraestructura –ADI, ¿en qué puedo servirle? Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.

## Fase II. Desarrollo de la atención

- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Direcione o indique cuáles son los pasos para seguir para realizar el trámite de forma clara y precisa.

Explíquelo por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.

Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención. Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:

- Explíquelo por qué debe remitirlo.

Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.

Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado.

Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíquelo la razón de la demora. Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

## Fase III. Despedida

Despedirse con una sonrisa, Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible) anteponiendo el «señor» o «señora».

Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retro aliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.

Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?” Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la Agencia Distrital de Infraestructura –ADI Invitarle a que nos vuelva a contactar cuando lo necesite.

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.



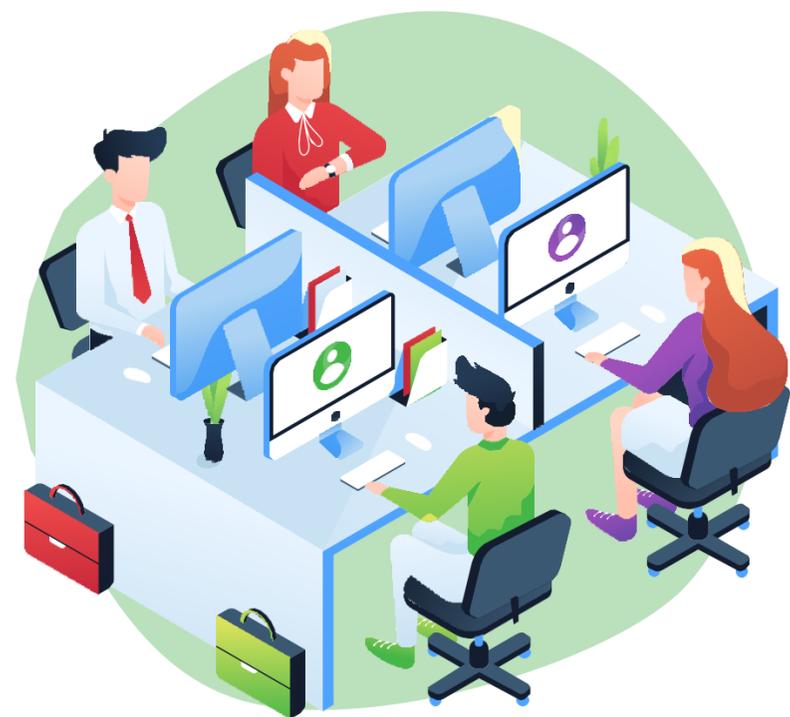
# PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

Para el ciudadano la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de la calidad del servicio. Un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino a la entidad en general. Para lo cual se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Elementos distractores como radios, parlantes de computadores, revistas, fotos, adornos y juegos, dispositivos electrónicos, no se deben tener en el puesto de trabajo.
- El uso del celular solo está permitido en casos excepcionales, En ningún caso se deben atender llamadas personales mientras se atiende al ciudadano en la ventanilla única.

Las carteras y objetos personales deben estar guardados fuera de la vista de la ciudadanía.

- En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas, evitar saturarlo con objetos personales y elementos que no se requieran, como fotos personales, afiches, letreros, imágenes, etc. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.



## PRESENTACIÓN DE NUESTRA OFICINA

La estructura física de la entidad aporta en gran medida a la satisfacción del ciudadano en el momento de solicitar un servicio, este aspecto también los hace sentirse parte del progreso, igualmente contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la entidad y para esto se debe mantener en perfecto estado el aseo de las instalaciones, comprendiendo entre otros aspectos: mantenimiento diario y permanente de pisos, paredes, baños, vidrios, superficies, sillas, divisiones modulares y, en general, es importante mantener todas las áreas libres de polvo, manchas y en completo estado de limpieza y orden.

# REGLAS DE ORO AL ATENDER A UN CIUDADANO

## PRESENTACIÓN Y ACTITUD PERSONAL

- Tener buena presentación personal, ya sea portando el uniforme asignado por la administración o vestuario formal, según el caso. Además, estarán identificados por su respectivo carnet, de manera permanente y obligatoria, el cual deberá ser visible para el ciudadano, cuidando la imagen corporativa.
- Para el caso de las mujeres, no maquillarse ni pintarse las uñas en la ventanilla o puestos de trabajo, en los horarios de atención al público.
- No comer ni mascar chicle.
- No tutear al ciudadano, no usar apelativos según su edad, condición o género.

Ejemplos: "abuelita", "mamita", "viejo", "amigo", "llave"; etc.

- Mantener respeto y buena actitud frente a los grupos de personas que pertenecen a la comunidad LGTBI
- Mantener durante el tiempo de la atención la voz, la presentación y la postura adecuadas con el fin de ser cálido y cordial con el ciudadano.



# REGLAS DE ORO AL ATENDER A UN CIUDADANO

## Cumplimiento de Horario

- Llegar puntualmente al puesto de trabajo teniendo en cuenta que sea funcionario nombrado, y los contratistas cuando la labor lo justifique.

A menos que sean autorizadas por su jefe inmediato, no abandonar el puesto de trabajo para hacer actividades diferentes a las asignadas.

## Presentación en los puestos de Trabajo

- No ingerir alimentos en los puestos de trabajo.
- No usar ni manipular el teléfono celular para asuntos personales en la ventanilla única de atención al ciudadano.
- Evitar crear conversatorios entre servidores que afecten la imagen y el servicio. El lenguaje y trato con los compañeros de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
- En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.



## Presentación en los puntos de servicio

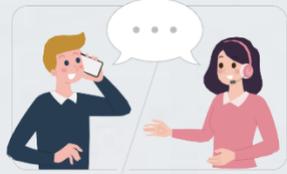
- Mantenimiento a la infraestructura física.

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios de la Agencia Distrital de Infraestructura que tienen por responsabilidad la atención telefónica de la entidad con el propósito de asegurar un adecuado contacto telefónico y la proyección de la imagen institucional de la entidad, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano. Para ello es preciso atender las siguientes recomendaciones:



Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado



Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Proyecte seguridad en la voz.



Al momento de dar información refleje seguridad



En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Se sugiere hablar a una distancia aproximada de 4 cm del auricular. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.



Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.



Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.

# REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Hacer sentir a la ciudadanía que está atento, empleando siempre un tono de voz empático, de acogida.
- Una muestra de respeto con el ciudadano consiste en evitar el tuteo.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se le debe hacer notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y REDES SOCIALES

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales.

- Correo electrónico: Recibir y clasificar el tipo de solicitud, con la finalidad de poder determinar la competencia del área y los términos de respuesta.
- Recomendaciones generales
- 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 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 y no a un correo personal de un servidor
- 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 ciudadano.



## En el contacto inicial:

Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.



## En el desarrollo del Servicio:

Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

## En X:

Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.



## En la finalización del servicio:

Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.



**AGENCIA DISTRICTAL  
DE INFRAESTRUCTURA**



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**