



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: INS-GSC-01-01

Versión: 01

Vigente Desde: 12/05/2014

Página 1 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	12/05/2014	Instructivo en Versión Inicial

COPIA CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Doris E. Ubaque V. Profesional Contratista SAC Miguel Pérez S. Profesional Contratista SGC Ángela Cifuentes. Profesional Contratista SGH Catherine Velandia. Profesional Contratista MC	Luis Adán Arguello Martínez. Subdirector Corporativa Sandra Janeth Romero Subdirectora Gestión Humana	Euclides Mancipe Tabares Director UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Alba Fabiola Marcelo Parra Asesora Dirección

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. NORMATIVIDAD

2. OBJETIVO GENERAL

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

5. ACTITUD PERSONAL EN LOS PUNTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

COPIA CONTROLADA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

INTRODUCCIÓN

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que la ciudadanía tiene del Distrito Capital y una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen además la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel hoy, mañana y siempre. A este propósito común se le debe poner corazón, actitud, mística y las manos destinadas para servir.

El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano existe como eje de la gestión y la razón de ser en la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Este también es el principio rector del servicio al ciudadano en Bogotá D.C.

COPIA CONTROLADA

1. NORMATIVIDAD.

Acuerdo Distrital 489 de 2012, numeral 4 del artículo 43. *“Por el cual se adoptan medidas para garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos)”*.

Nota: *Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.*

Acuerdo 529 de 2013 *“Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calidad y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá.*

Decreto 335 de 206 *Funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la red SuperCADE, y difundir Políticas que para tal fin, formule la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

Directiva 002 de 2005 – *Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital -*

Directiva 001 de 2014 – *Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá D.C.*

COPIA CONTROLADA

Nota: *Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.*

2. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un instrumento de actualización estandarizada para los(as) servidores(as) públicos(as), de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, que atienden de forma telefónica y personalizada las solicitudes de los ciudadanos(as), para prestar un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano a la ciudadanía del Distrito Capital.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Determinar los criterios de servicio internos y externos frente a la gestión de cada área.
- ✓ Definir las actitudes apropiadas para abordar con éxito las "situaciones críticas" con los ciudadanos
- ✓ Dar cumplimiento a las directrices que en éste sentido imparte la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

COPIA CONTROLADA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

4. ALCANCE

El Protocolo de Atención al Ciudadano, define los parámetros que deben ser tenidos en cuenta por todos los servidores(as) públicos(as), personal de vigilancia y servicios generales de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en las actividades diarias en las que se brinda atención tanto a usuarios internos como externos bien sea de manera personal o vía telefónica.

5. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Uno de los canales para recepcionar las diferentes solicitudes de la ciudadanía, es a través de la llamada telefónica. Este es un medio de comunicación de gran importancia para consolidar la imagen de la Entidad, ya que es de difusión frecuente, rápida y continua.

La recepción de llamadas tiene dos características a tener en cuenta, por un lado es muy difícil planificar el flujo de llamadas que se reciben diariamente y por otro lado, no se sabe la finalidad de la llamada hasta que se atiende la misma, por tanto se debe estar preparados para toda la gama de llamadas.

5.1. Importancia de la Atención Telefónica

- Bajo costo tanto para la ciudadanía como para la Entidad, en la medida que ahorra tiempo y distancias.
- Contacto directo, ya que a través de la voz se puede obtener información valiosa, sin necesidad de un contacto visual, inclusive.
- Retroalimentación en la medida que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación más amplia.
- Atención permanente a la ciudadanía.
- Atención individualizada

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

5.2. Reglas Generales de la Atención Telefónica

- ✓ En la medida de lo posible, contestar la llamada máximo al tercer timbre
- ✓ Usar un tono de voz apropiado, agradable al receptor
- ✓ Hacer sentir al cliente interno y externo, que se está atento, mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.
- ✓ Como sinónimo de respeto No se debe tutear al cliente interno y/o ciudadano o ciudadana.
- ✓ Tomar nota para recordar el nombre del usuario y los puntos importantes.
- ✓ Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- ✓ No interrumpir al cliente interno y externo cuando él está hablando.
- ✓ No sacar conclusiones precipitadas.
- ✓ No hacer juicios de valor (esta usted equivocado, usted no ha entendido).
- ✓ Reformular los hechos importantes.
- ✓ Los servidores y servidoras públicos, al momento de recibir llamadas personales, no pueden tomarlas, hasta no haber terminado satisfactoriamente la comunicación con el usuario(a).
- ✓ Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Queda completamente prohibido utilizar palabras cariñosas como mi amor, corazón, linda etc.
- ✓ Al momento de la atención de la llamada, el servidor público **NO** puede tener nada en la boca que pueda entorpecer la comunicación (chicles, bebidas, dulces, comida, etc).

5.3. Factores Principales:

5.3.1. Tono de Voz: Es un elemento básico en la atención telefónica, en la medida que no se cuenta con el contacto visual. La voz debe tener un timbre agradable que brinde la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Durante el contacto: Se conservará un tono cálido, amable, amistoso sin caer en lo familiar, ni tutear.
- Momento de dar información: Se debe reflejar seguridad.
- Fin de información: ser concluyente.
- El volumen de la voz, debe ser estable durante toda la llamada. Esta completamente prohibido alzar la voz a los ciudadanos y ciudadanas.
- En ningún momento de la llamada se puede colgar abruptamente el teléfono a los ciudadanos o ciudadanas.

5.3.2 La Escucha: Escuchar es uno de los aspectos más importantes de la atención al ciudadano, le permite al servidor conocer y comprender las necesidades, problemas del usuario y así mismo dar una respuesta adecuada y oportuna.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

5.3.3. Velocidad: El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la del ciudadano(a) que habla.

5.3.4. Pronunciación: Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena pronunciación y vocalización para que el ciudadano(a) comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm aproximadamente del auricular.

5.4. Fases de la Atención Telefónica

La atención telefónica se divide en tres fases y es obligatorio para los servidores públicos que prestan este servicio en cualquier dependencia de la entidad:

5.4.1. Contacto Inicial: lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al ciudadano(a), y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser estandarizado, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de:

- ✓ Nombre de la dependencia que recibe la llamada
- ✓ Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches
- ✓ Habla (Nombre del (la) servidor(a) que recibe la llamada).

Ejemplo:

- Subdirección de Gestión Humana
- Buenos días, buenas tardes o buenas noches
- Habla (Nombre del (la) servidor(a) que recibe la llamada).
- ¿En qué le puedo colaborar?

En caso de ser la recepcionista se debe contestar:

- Cuerpo Oficial de Bomberos
- Buenos días, buenas tardes o buenas noches
- Habla (Nombre y Apellido de quien contesta)
- ¿En qué le puedo colaborar?

En caso de ser Estación se debe contestar:

- Cuerpo Oficial de Bomberos – Estación "Chapinero"
- Buenos días, buenas tardes o buenas noches
- Habla el Sargento Viasus
- ¿En qué le puedo colaborar?

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

Es importante que el servidor(a) indague el nombre de la persona con la que está comunicado, a partir de este momento la atención debe ser personalizada: Señor / Señora (nombre de la persona contactada). Si el ciudadano decide no identificarse, se debe respetar su decisión.

Una vez establezca con quien se está hablando, se debe preguntar:

- ✓ ¿En qué le puedo colaborar?

Es importante la entonación del signo de pregunta, automáticamente es una sugerencia para que la persona continúe hablando.

5.4.2. Desarrollo de la Información: Es necesario identificar el motivo de la llamada, para lo cual debe tener en cuenta:

- ✓ Escuchar atentamente
- ✓ Interpretar las objeciones
- ✓ Realizar preguntas, para aclarar la inquietud del usuario.
- ✓ Transmitir el mensaje en forma eficaz, precisa y comprensible de la información.

Si la respuesta a la información solicitada no es de competencia de donde se está recibiendo la llamada, el servidor público debe:

- ✓ Explicar el motivo de porqué es necesario transferir la llamada.
- ✓ Indicar el nombre (en lo posible) de la persona a quien se le transfiere la llamada, o en su defecto el nombre de la dependencia y del grupo a donde se transfiere la llamada, así como el número de la extensión en el caso que la llamada, por algún motivo, se pueda perder.
- ✓ Preguntar si se tiene inconveniente en que se transfiera la llamada, y
- ✓ Asegurarse de no colgar hasta que alguien recepcione el contacto *transportado*.

Ej: Señora Berenice, la persona que le puede servir es Juan Rojas del (área)... ¿podría esperar en la línea mientras lo comunico?...

Si por algún motivo se cae la llamada, recuerde que la extensión es XXX

Gracias

Al momento de hacer la transferencia de la llamada, el servidor que traspasa la misma, debe hacer un recuento rápido con el nombre del usuario que está en la línea y el motivo de la llamada.

El servidor público que retoma la llamada debe:

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

- ✓ Saludar con el nombre del usuario
- ✓ Indicarle al usuario que conoce del motivo de la llamada.

Ej: Buenos días Sra. Berenice, soy Juan Rojas, me informaron que tiene una pregunta sobre los trámites para la expedición del concepto técnico.

¿En qué le puedo colaborar?

Cuando no se pueda dar respuesta inmediata y el ciudadano deba esperar en la línea, es importante que el (la) servidor(a) público (a):

- ✓ Informe que debe esperar en la línea, y el tiempo aproximado de espera o si lo prefiere llamar nuevamente.
- ✓ Quien hace la llamada debe escoger la opción.
- ✓ De escoger llamar nuevamente, se debe recordar con quien está hablando y darle el número telefónico con el cual puede contactarse directamente.
- ✓ Si la opción es esperar en la línea, al momento de retomar la llamada, la conversación debe reiniciar:
- ✓ Gracias por su espera señor (a)... (nombre del ciudadano) e informar los resultados.

Ej: Sra. Berenice, gracias por esperar en la línea, le informo que los documentos que debe anexar para el (trámite requerido) son los siguientes:

- ✓ XXXXXXXX

5.4.3. Despedida: Es el último detalle que se debe tener en cuenta:

- ✓ Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando es posible)
- ✓ Indicar que ha sido un placer haberle colaborado e invitarlo a que se vuelva a contactar cuando necesite de los servicios de la Entidad.
- ✓ Confirme el teléfono y demás datos del usuario y pregunte al ciudadano si toda la información suministrada ha sido clara para él y si tiene algún otro requerimiento.
- ✓ Espere que el cliente cuelgue el teléfono.

*Ej: Sra. Berenice, gracias por llamar al Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
¿hay algo más en lo que le puedo servir?*

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

Recuerde que es nuestro deber atender sus inquietudes. En la medida que se pueda decir "El eslogan de la administración".

COPIA CONTROLADA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

5.5. ¿Cómo Tomar Un Mensaje?

- ✓ Antes de preguntar el nombre de quien llama, responda si la persona solicitada está o no está.
- ✓ Si la persona no está, en forma positiva se debe explicar brevemente su ausencia.
- ✓ Quien contesta la llamada, debe ofrecer atender el servicio.
- ✓ Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre de la persona que llamó, y el número de teléfono de contacto, así como el horario en el que estará disponible y si es posible, indagar sobre el motivo de la llamada.
- ✓ Describa de forma clara el mensaje.
- ✓ Repita que es lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente

*Ej: - El Sr Pablo Aguirre no se encuentra en el momento, esperamos que regrese en
10 minutos aproximadamente
¿Quién lo llama por favor?
- Don Juan, ¿quiere dejar un mensaje o puedo atenderlo?*

COPIA CONTROLADA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

6. ACTITUD PERSONAL EN LOS PUNTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este numeral aplica los (las) servidores(as) públicos(as) del Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, que prestan un servicio de atención y orientación personalizada a la ciudadanía.

La actitud personal es una forma de comunicación, es la forma de relacionarse con los demás y el tipo de atención que se ofrece.

6.1. Condiciones de los Puestos de Trabajo:

Los puestos de trabajo en los PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, tanto en el punto principal como en los SuperCADE y Estaciones, deben corresponder a la importancia que posee este proceso TRANSVERSAL en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. En estos espacios está dispuesta la ubicación de uno o más servidores(as) públicos(as) responsables de entregar la información correspondiente a los trámites y servicios que ofrece la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, el Distrito o entidades del orden Nacional, de dar las instrucciones y la orientación general para que la ciudadanía pueda acceder al servicio solicitados.

6.2. Reglas Generales

- Uso de la chaqueta institucional
- Portar el carné en un lugar visible.
- El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y el horario laboral. Debe permanecer cerrado, limpio y en buen estado.
- Orientar al ciudadano con la mejor actitud para que ingrese a las sillas de espera destinadas para tal fin
- Prohibido el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención de la ciudadanía.
- Mantener un buen aseo e higiene personal.
- Los zapatos deben permanecer bien lustrados.
- Procure no utilizar accesorios grandes, vistosos o que produzcan ruido ya que esto hace que el interlocutor se distraiga de la información brindada y el mensaje no llegue de manera adecuada.
- Se prohíbe el uso de ropa deportiva durante la prestación del servicio (tenis, sudadera, gorras, zapatillas, sandalias, valetas, jeans, etc.), los tenis son excepción cuando se trabaja en campo con la comunidad.

Es importante que las mujeres se vistan de manera recatada, evitando escotes, ropa demasiado ajustada o que se pueda interpretar como insinuante.

El carné identifica la pertenencia a la organización, por ello es OBLIGATORIO portarlo

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

6.3. Recomendaciones Principales:

Desde la primera persona que recibe a las ciudadanas y ciudadanos a la entrada de cada punto de servicio al ciudadano(a), hasta quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito los (las) servidores(as) públicos(as) seguirán la siguiente rutina:

- Harán contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se les acerque.
- Saludarán a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Abstenerse de tutear, de utilizar diminutivos o muletillas, manteniendo una actitud natural sin fingir y evitando en trato confuso con la ciudadanía.
- Darán a la ciudadana o ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizarán los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente la ciudadana o ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajarán para garantizar la satisfacción de la ciudadana o el ciudadano; serán sus asesores.
- Demostrarán entusiasmo y cordialidad.
- Usarán el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Harán que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

6.4. Atención a Personas en Condición de Discapacidad, Mujeres en Estado de Embarazo y Adultos Mayores

Teniendo en cuenta que este grupo poblacional requiere de una atención preferencial, estas pautas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención personal cualquiera que sea su responsabilidad (Informador, liquidador Asesor, Personal Operativo, Guarda de Seguridad y Servicios Generales)

En una ciudad donde la diversidad hace parte de la cultura, se debe tener en cuenta la población en condición de discapacidad, entendida ésta en el ciudadano o ciudadana que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebé, lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos o ciudadanas mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera; ya que si no se hace parte de ella y se desconoce su diario vivir, será difícil cumplir con el mejoramiento de una sociedad y progreso de un país.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

- Ubicar un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona
- Deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular da cada uno.

"La ACTITUD personal refleja la imagen de la Entidad"

COPIA CONTROLADA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.