

PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE – PAC




AMABLE E.I.C.E.

Versión	Fecha	Descripción
01	28/06/2019	Creación del documento
01	24/10/2019	Aprobación por parte del comité de gestión y desempeño
02	29/10/2021	Actualización aprobada por parte del comité de gestión y desempeño

Participaron en la elaboración:

Amparo Correa Valencia – Economista- MBA Contratista



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - PAC	Código: P-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 29/10/2021
		Versión: 002
		Página 2 de 11

Revisado por: Johan Mauricio Castañeda Morales – Contratista Administrador de Empresas	Aprobado por: Jesús Antonio Niño Comité Institucional de Gestión y desempeño
---	--

1. OBJETIVO

Proporcionar una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio, tanto al cliente interno, como al cliente externo representado por el ciudadano y en general a todos los StakHolders, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio en la empresa industrial y comercial del estado AMABLE E.I.C.E.

2. ALCANCE

El presente Protocolo aplica para todas las partes interesadas de AMABLE E.I.C.E., incluyendo miembros de junta directiva, funcionarios, contratistas, comunidad en general y con los que se establezca una interacción.

3. DEFINICIONES

3.1. Protocolo: En términos generales, protocolo es una regla que guía de qué manera debe realizarse una actividad, especialmente en el mundo de la diplomacia

3.2. Stakeholders: Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa ‘interesado’ o ‘parte interesada’, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. En toda organización, además de sus propietarios, participan diversos actores claves y grupos sociales que están constituidos por las personas o entes que de una u otra manera, tienen interés en el desempeño de una empresa porque están relacionadas, bien sea directa o indirectamente con ella.

3.3. Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar, desempeñadas por un gran número de personas



(funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados)

3.4. Cliente Interno: El cliente interno es aquel que forma parte de la empresa. Esto incluye a los empleados del mismo departamento o de otras áreas, así como de las filiales, con los que nos relacionamos para la ejecución del trabajo. En la categoría de los clientes internos también se enmarcan los proveedores y los socios de negocio con los que colaboramos en algún proceso.

3.5. Cliente Externo: El cliente externo es todo consumidor/ciudadano o empresa con potencial para comprar o contratar tus productos y/o servicios. En esta categoría también se engloban otros públicos como por ejemplo, los medios de comunicación, las administraciones públicas, las organizaciones del sector, etc.

4. ASPECTOS GENERALES:

La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua. La definición de protocolos en la prestación del servicio en AMABLE E.I.C.E, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano-cliente, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

4.1. CANALES DE ATENCIÓN

a) **Canal Presencial:** Está integrado por puntos de atención presencial (personalizada) donde los ciudadanos pueden acceder a la información, como también realizar diferentes trámites.

b) **Canal Electrónico:** Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, oportuna y veraz en línea, sobre la empresa AMABLE E.I.CE.

c) **Canal Impreso:** Hace referencia al uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

d) **Canal Audiovisual:** Permite la integración e interrelación plena ente lo auditivo y lo visual para producir una realidad o lenguaje, accediendo a la posibilidad de la interactividad.

e) **Canal Telefónico:** Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano-cliente, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija.

4.2. ETAPAS DEL PROTOCOLO:

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, a saber:

4.2.1. Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al ciudadano-cliente, de tal forma que éste se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza, el cual deberá ser escuchado y atendido por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

4.2.2. Análisis y comprensión: Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano-cliente. Es necesario que en esta etapa de contacto no se tomen a manera personal las opiniones pronunciadas por el ciudadano-cliente.

4.2.3. Intervención y solución: Es necesario conocer el rol, posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano-cliente.

4.3. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

- **Entrada:** Llegada del ciudadano-cliente.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: “Buenos días/tardes/noches, bien venido a AMABLE E.I.C.E, mi nombre es... ¿en qué puedo colaborarle?”
- **Registro:** Adicional a registrar el servicio ó trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.
- **Espera:** Corresponde al tiempo de espera del ciudadano-cliente.
- **Revisión de requisitos:** Se revisan y validan requisitos y documentos.
- **Procesamiento de la solicitud:** Se procesa el servicio o trámite requerido por el ciudadano-cliente.
- **Entrega de la solución:** Se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- **Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo”.
- **Salida:** Salida del cliente.

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA:



Prestar un buen servicio, permite mejorar la percepción del ciudadano-cliente, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad.

La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano-cliente.

Es muy importante hacer contacto visual con el ciudadano-cliente desde el momento en que se acerque y ser amable con él.

Se debe usar un lenguaje claro y sencillo: Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.

El vigilante y/o recepcionista: Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que recibe(n) al ciudadano-cliente cuando ingresa a la Entidad.

Cordialidad en la comunicación: Durante todo el tiempo de contacto con el ciudadano-cliente, deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

Trate al ciudadano-cliente preferiblemente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.

NO usar dispositivos electrónicos (Ipad, celulares, radios etc.) que distraiga la atención al ciudadano-cliente o que le haga sentir poco interés para atenderlo.

NO utilice apelativos como: Gorda, amor, cielo, papi, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al ciudadano-cliente irrespetado.

Dar al ciudadano-cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano-cliente con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Cuide su postura corporal, dependiendo de ella transmite al ciudadano-cliente acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.

Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano-cliente; demostrando entusiasmo y cordialidad.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: “Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a que visite la página Web de la Entidad, allí encontrara mayor información si lo desea.

Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:

Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.

Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.

No etiquetar a las personas “persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

PRESENTACIÓN PERSONAL:

No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.

Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.

La ropa debe estar limpia y planchada.

Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de AMABLE E.I.C.E.

Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.

El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

Las colaboradoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.

Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

PUESTOS DE TRABAJO:

Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.

Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano-cliente.

No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel). En la medida que sea posible y el espacio y las condiciones lo permitan.

Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.


La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

5. SITUACIONES:

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

5.1. Si requiere retirarse del puesto de trabajo para gestionar el trámite del ciudadano-cliente, explíquelo por que debe retirarse y el tiempo que debe esperar, pídale permiso para retirarse y espere a que el ciudadano-cliente le conteste, al regresar a su puesto de trabajo diríjase al ciudadano-cliente dándole gracias por esperar.

5.2. Si la situación del ciudadano-cliente no se puede solucionar de manera inmediata, explíquelo la razón de la demora y dele una fecha aproximada y el medio por el cual el ciudadano-cliente tendrá la respuesta.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - PAC	Código: P-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 29/10/2021
		Versión: 002
		Página 8 de 11

Retroalimente al ciudadano-cliente con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"

6. CALIFICAR LA ATENCIÓN:


6.1. Por medio de encuestas. “Para AMABLE E.I.C.E. es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?”

6.2. Por medio de Calificadores: “¿Podría Usted calificar el servicio?”

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Saludo:** AMABLE E.I.C.E, buenos días/tardes/noches, habla con... (nombre y apellido)...en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
 - **Atención al requerimiento:** Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
 - **Validar la identidad de la persona:** Realizar preguntas básicas como:
 - “¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?”
 - “¿Por favor me indica cuál es su dirección?”
 - “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
 - **Solución al requerimiento:** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
 - **Despedida:** “Sr(a) (Nombre del ciudadano-cliente) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con AMABLE E.I.C.E., que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”.
-
- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
 - No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho). Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
 - Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano-cliente comprenda el mensaje.
 - Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
 - Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
 - Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio.



 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO SETP ARMENIA E.I.C.E. NIT N° 900.333.837-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - PAC	Código: P-AM-PG-SETP-01
		Fecha: 29/10/2021
		Versión: 002
		Página 9 de 11

- Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA:

Atención portal Web: Se deben tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web.

8.1. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano-cliente, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano-cliente pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Finalmente se debe informar al ciudadano-cliente las opciones que tiene el portal Web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la Entidad, sin que tenga que desplazarse personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

8.2. Asesoría Virtual:

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: “Muy buenos días/tardes/noches, bienvenido al chat virtual de AMABLE E.I.C.E. Mi nombre es ...En qué le puedo colaborar?”
- Intervenga y de soluciones al ciudadano-cliente de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga Usted un buen día”.
- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el afiliado de “Usted” como forma de respeto y cordialidad
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua, es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas



- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano-cliente, se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y en máximo 24 horas se dará una respuesta contactando al ciudadano-cliente.
- La pregunta se re direccionará al área encargada, a través de correo electrónico y de la misma manera se recibirá la respuesta para ser comunicada al ciudadano-cliente.

