

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION</b>	Código: GG-DTO-003
		Versión: 01- 1/Nov/2021
		Página: 1 de 4

## 1. ALCANCE

El protocolo de atención al usuario, es una guía, dirigida a todos los trabajadores y contratistas de la Curaduría Uno de Ibagué, con el fin de determinar las directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al usuario. Aplica para todos los canales de atención que establezcan contacto con usuarios de todos los grupos de interés, presenciales y virtuales.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Brindar una herramienta que facilite el mejoramiento en la calidad en la atención del servicio al usuario, a través de la estandarización de procesos, pautas y comportamientos que fortalezcan la cultura del servicio frente a la prestación del Servicio en la Curaduría Urbana Uno de Ibagué.

## 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Oportunidad:** brindar información veraz y anticiparnos a las necesidades de los usuarios para que realicen sus trámites y accedan a todos nuestros servicios con efectividad y en el tiempo justo.
- **Calidad:** Contar con un equipo humano con experiencia y capacitado para ofrecer orientación y atención personalizada de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios.
- **Accesibilidad:** brindar espacios físicos y virtuales adecuados, que nos permiten llegar más fácil y rápido para solucionar los requerimientos de nuestros usuarios.
- **Calidez:** con amabilidad, comunicación asertiva y atención personalizada tratamos de proporcionar experiencias gratas únicas.

## 4. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El usuario debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio, para evitar la solicitud repetitiva de documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad los pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna.

## 5. ETAPAS DEL PROTOCOLO

Para dar un mejor y adecuado servicio se tienen establecidas las siguientes etapas:

1. **Apertura:** Inicia con una bienvenida, presentación del trabajador y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, quien deberá ser escuchado y contestado por los colaboradores, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.
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 usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el usuario.
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 solución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION</b>	Código: GG-DTO-003
		Versión: 01- 1/Nov/2021
		Página: 2 de 4

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta los canales de atención identificados en la Curaduría Urbana Uno de Ibagué, de forma general y frente a la prestación del servicio se identifican aspectos de manera general y que son aplicables independientemente del canal de contacto.

<b>Canal Físico</b>	<b>Canal telefónico</b>	<b>Canal Electrónico:</b>
Nuestra Sede: Cra. 3 # 44-19 B/Piedra Pintada Alta. Ibagué	+ 057 608 2762229 + 057 608 2672367 Ext.103 318 8787148	info@curaduriaunoibague.com

## 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

<b>MOMENTO</b>	<b>DETALLE DE LA ACTIVIDAD</b>
<b>Entrada</b>	Llegada del usuario
<b>Saludo</b>	Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable y una sonrisa (recuerde, que aún tras el teléfono se logra conocer el agrado en la atención), con actitud de servicio: “Buenos días/tardes, Curaduría Urbana Uno de Ibagué, mi nombre es... ¿en qué le puedo servir?”
<b>Registro</b>	Registrar el servicio o trámite requerido en el sistema en tiempo real
<b>Espera</b>	Corresponde al tiempo de espera del usuario, es el momento en el que se van revisando los documentos presentados por el usuario.
<b>Revisión</b>	Se revisan y validan los requisitos y documentos (en el caso presencial). En el caso que la atención sea virtual, continúe al Procesamiento.
<b>Procesamiento</b>	Se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario
<b>Entrega</b>	Se entrega o comunica al usuario el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
<b>Despedida</b>	Reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por entrar en contacto con la Curaduría Urbana Uno de Ibagué, fue un gusto atenderlo(a)”.
<b>Salida</b>	Salida del cliente o terminación de llamada.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- ✓ **Uso de 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.
- ✓ **Cordialidad en la comunicación:** durante todo el tiempo de contacto con el usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía. Ser cortés y respetuoso, en ningún caso usar expresiones o palabras de confianza. Recuerde que es su cliente no su familiar o amigo.
- ✓ **Divulgar el uso de los canales de atención no presenciales existentes:** es importante incentivar al usuario al uso de los canales (sitio Web, correo electrónico, chat de video- llamadas)

## 8. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

### Personas en estado de Discapacidad Visual

- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
- Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta....", "Delante de usted, a unos diez pasos,...o a unos diez metros... se encuentra la sala.
- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
  - Solicitar autorización para tomar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
  - Situarle el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar

### Personas en estado de Discapacidad Auditiva

- No es necesario gritar, debido a que no le oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las persona en estado de discapacidad auditiva.
- Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.
- Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

### Personas en estado de Discapacidad Física

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso

al de ella.

- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogue varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

### **Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores**

- Acercarse a la persona y saludarla amablemente. Utilizar el saludo del **Protocolo de atención**.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No tocar a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. No ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.