1. OBJETIVO: Establecer parámetros que garanticen calidad en la atención del servicio, por medio de la estandarización de pautas, comportamientos y conductas para una eficiente comunicación y atención con el cliente interno y externo a través de los diferentes puntos, medios y/o canales de atención.	**2. REQUISITOS APLICABLES:** Ver matriz de requisitos legales.

3. CONTENIDO

GENERALIDADES
ALCANCE DEL PROTOCOLO

Capítulo 1
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES
1.1 Atributos del buen servicio
1.2 Actitud
1.3 Atención a personas alteradas
1.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
1.5 Cuando la respuesta a la solicitud no sea favorable
1.6 Atención de reclamos

Capítulo 2
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
2.1 Recomendaciones generales
2.2 Acciones de anticipación
2.3 En el contacto inicial
2.4 En el desarrollo del servicio
2.5 En la finalización del servicio
2.6 Atención preferencial

Capítulo 3
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
3.1 Recomendaciones generales
3.2 Atención telefónica en conmutador y oficinas

Capítulo 4
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
4.1 Recomendación general
4.2 Correo electrónico
4.3 Chat

Glosario

GENERALIDADES

El servicio y relación con la ciudadanía, es por demás uno de los principales objetivos que tiene el Fondo Rotatorio de la Policía. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991, resume una visión presente en todo contexto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente se deben a los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las políticas institucionales y acatando las normativas internacionales en relación con los derechos humanos; siendo fundamental el trato digno; se establecen los parámetros a seguir a través del presente protocolo; para la atención de nuestros clientes, partes interesadas, usuarios y ciudadanía en general.

ALCANCE

El Fondo Rotatorio de la Policía procura por medio de la aplicación de los protocolos de servicio al ciudadano, perfeccionar los diferentes canales de atención, con el propósito de generar una nueva visión entre los servidores públicos y la relación con la ciudadanía, logrando que los parámetros de servicio se realicen cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Capítulo 1

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención, son los medios y espacios que emplean los clientes, usuarios, partes interesadas, ciudadanía en general, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las Entidades del Estado en general; los canales de atención que tiene el Fondo Rotatorio de la Policía son: presencial, telefónico, correspondencia y virtual.

1.1 **Atributos del buen servicio**

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el cliente tiene sobre el servicio, lo cuales debemos adoptar, así:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** ser cortés pero también sincero.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el cliente siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** calidad para todos los clientes sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en la ley o los acordados con el cliente.
- **Efectivo:** se resuelva lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple repuesta a la solicitud del cliente, debe cumplir las expectativas y satisfacer a quien la recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano o interpretar bien sus necesidades.

Los clientes necesitan información y aprecian que esta sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No se...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí", son vistas por el cliente como un mal servicio. Los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía, entonces deben:

- Informarse sobre los formatos, planillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones de los clientes.
- Conocer los trámites, servicios que presta la entidad y los procesos que tiene, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención en un momento dado.
- Seguir el procedimiento y conducto regular, en aquellas situaciones en las que no se puedan solucionar ante alguna dificultad para responder, caso en el cual debe comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Conocer los términos previstos en la Ley para otorgar respuesta a las peticiones, quejas consultas y darles aplicación estricta.

Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al cliente. Hacerlo, además de violar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

1.2 **Actitud**.

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía que atiendan al cliente, usuarios y partes interesadas, ciudadanía en general, una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones, no se trata de pensar en el cliente, sino como el cliente, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exige un trato personalizado, en este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del cliente.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al cliente una experiencia de un buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se creará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva o desinteresada.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de forma cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior y cederle el manejo de la situación.

1.3 **Atención personas alteradas**.

En ocasiones se reciben en la Entidad, clientes inconformes, confundidos o furiosos, en estos casos se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el cliente se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el cliente también se calme.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del cliente.
- Dar alternativas de solución, si son posibles, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Nota: si se presentan alteraciones a la convivencia que requieran la intervención del cuadrante, hacer la respectiva solicitud, informando al oficial de semana y subdirecciones.

1.4 **Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias; en esta parte se plantean algunas propuestas.

- El lenguaje para hablar con los clientes, usuarios y ciudadanía en general debe ser respetuosa, claro y sencillo; frases corteses como "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?", siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al cliente por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al cliente al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón" o expresiones de cariño.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Si", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

1.5 **Cuando la respuesta a la solicitud no sea favorable**

No siempre se puede dar al cliente la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el cliente comprenda la razón. He aquí algunas pautas que puedan ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sea exactamente lo que el cliente quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestre que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

1.6 **Atención de reclamos**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al cliente o ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el cliente está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el cliente o ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar al cliente o ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

Capítulo 2

PROTOCOLO PARA LA ATENCION PRESENCIAL

Este es un canal en el que clientes y servidores, interactúan en forma presencial para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Fondo Rotatorio de la Policía.

2.1 **Recomendaciones generales**

- **Presentación personal**: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el cliente o ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se

desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe ser visible.

- **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 con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, adecuado, cortés.

- **Voz y el lenguaje:** el leguaje y tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **Postura:** la postura adoptada refleja lo que se siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- **Puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del cliente, si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Consejos adicionales.

- Hacer contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al cliente completa y exclusiva atención durante el tiempo de consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

2.2 **Acciones de anticipación**

<u>Personal de seguridad</u>

- Verificar que el sensor de la puerta principal esté funcionando con normalidad con el fin de permitir el fácil acceso de la ciudadanía en general.
- Hacer contacto visual con el ciudadano, y evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, Bienvenido/a....”.

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar al cliente o ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al cliente o ciudadano sobre la ubicación de las ventanillas de atención o de recepción a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...). ¿en qué le puedo colaborar? Por favor diríjase a..."
- Dar información al cliente o ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para las diligencias o servicios.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla, fila o dependencia a la cual se dirige.

Servidores de ventanilla

Los servidores públicos de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

2.3 **En el contacto inicial**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a" Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usuario para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

2.4 **En el desarrollo del servicio**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

2.5 **En la finalización del servicio**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al cliente por su nombre y anteponiendo el "Señor/a".
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

2.6 **Atención Preferencial**

En Colombia, dentro de las disposiciones legales que conforman el marco normativo en el cual se sustenta el manejo de la discapacidad, para el adulto mayor se encuentra, la Ley 1850 de 2017 por medio de la cual se establecen "*Medidas de protección al adulto mayor en Colombia" en su artículo 2°, Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad"* Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por Colombia mediante Ley 1346 de 2009: Ley 762 de 2002, en el cual se aprueba la "*Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*", y más recientemente; la Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual "*se establecen las disposiciones para garantizar el plena ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"*, entre otras.

Dado lo anterior, en el Fondo Rotatorio de la Policía se dará atención prioritaria o preferencial a los clientes, usuarios o ciudadanía en general, que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños de brazos población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

<u>Adultos mayores y mujeres embarazas o con niños de brazos</u>

Se considera adultos mayores las personas mayores de 60 años, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, o con niños en brazos.

- Una vez entran en la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada. Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- Se debe garantizar el acceso de sus acompañantes.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.
En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnico-minoritarios

A este grupo pertenece los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, en general, es el conjunto de sociedad nacional que se diferencia por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete a la ONIC (Organización Nacional indígena de Colombia) u otra organización según la etnia y el lenguaje a traducir.
- Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.

Personas en condición de discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Así las cosas, se debe:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir algo que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas con discapacidad visual

- Dirigir a la persona y ofrecer su ayuda, si el ciudadano la acepta, permítale colocar su mano en el hombro para dirigirlo a la ventanilla y oficina que requiera.
- No utilice expresiones o manifestaciones corporales indicativas. Por ejemplo: términos como "allí", "al lado de", pasando esa puerta"; gestos como señalar con la mano; con movimientos de cabeza, entre otros.
- Si va a indicar el asiento al cliente o ciudadano, guiarlo o ayudarlo a ubicar la silla.
- Durante la comunicación repetir el nombre del cliente al menos 2 veces, hablando claro y cercano sin gritar, para que el ciudadano perciba que se dirige a él.
- Evitar el contacto físico sin autorización del ciudadano.
- Informar al ciudadano quién lo atenderá y anunciarlo con el servidor público.
- Si el ciudadano no desea ayuda respetar su decisión y estar atento a lo que pueda requerir.
- Evitar utilizar palabras o gestos que tengan relación con la situación de discapacidad del ciudadano como: señalar con su mano otros sitios o decirle: mire, como puede ver, vea.
- Dar indicaciones claras de ubicación tales como: a su derecha, a su izquierda, un paso adelante un paso atrás, etc.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o con hipoacusia

- El servidor deberá tener contacto visual permanente durante la comunicación.
- Si la persona utiliza lectura labiofacial, vocalice correctamente, sin exagerar, de forma clara y pausada.
- De ser posible, buscar ayuda de un intérprete.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba, No aparente haber entendido; si selecciona escribir como medio de comunicación, esta debe ser utilizando el lenguaje claro y sencillo, con frases cortas.
- Mantener la boca libre de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como: bolígrafos, mano, comida, que dificulte vocalización y emisión de la voz.

Personas con discapacidad física o motora

- Presente siempre una actitud de colaboración, para cubrir todas aquellas actividades que la personal no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si va a transportar objetos, previa consulta.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- El servidor debe disponer el espacio para la ubicación de la silla de ruedas y asignar el turno prioritario de manera inmediata.
- El servidor público debe dirigirse al ciudadano como miembro de una comunidad minoritaria y no como discapacitado o minusválido, entendiendo sus necesidades.
- Actuar con respeto y sin posturas paternales o de lástima.
- Evitar hacer comentarios o gestos que puedan incomodar al usuario cuando tiene alguna condición física que salga de los estándares normales.

Personas con discapacidad cognitiva o mental

- Cuando la persona lleve acompañante, debe ser la persona en situación de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Para las personas que muestran dificultad en el lenguaje, maneje preguntas con opciones de selección, con el fin de que puedan elegir la respuesta o señalarla.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.
- Hable en un tono más elevado pero cordial
- Preste mucha atención a sus gestos o señas
- Sea empático y amable en el trato
- Sea lo más tolerante y respetuoso en el trato.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilizar a los demás ciudadanos, avisar al brigadista y disponer el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Si percibe agresión por parte del ciudadano, diríjase al acompañante, invítelo a tomar asiento y escuche su inquietud.
- Se debe establecer y facilitar los mecanismos de acceso a la población en condición de discapacidad, a los diversos canales de servicio, teniendo en cuenta el principio de equidad.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Recomendaciones

- Se debe dar ingreso preferencial a los ciudadanos con estas situaciones, acompañado de la persona que realice la función de orientador hacia la oficina o ventanilla que requiere.
- En caso de presentarse más de un caso a la vez, el servidor público de FORPO debe dar prioridad según su situación y asunto en el siguiente orden:

Capítulo 3

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal todos los teléfonos fijos, móviles y conmutadores.

3.1 Recomendaciones generales:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, esto se proyecta con el comportamiento mediante la voz.

Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las dependencias de FORPO con nombres del Coordinador, teléfono y oficina.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Tener en cuenta

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo con desanimo, como por cumplir, debe usarse un tono de voz vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones capítulo 6.4.

- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin "omitir" ninguna letra, respirar tranquilamente para que las palabras se formen bien.

- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano: si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Si debe poner la llamada en espera es necesario:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperara la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será prolongado, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

3.2 Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", Buenas noches", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo colaborar"?

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al ciudadano le quedó claro y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede ser recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona), en ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien si va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar las llamadas del ciudadano y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o correo informando.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

Capítulo 4

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se presentan a través de tecnologías de información y comunicación como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas en el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa y el en Protocolo para el Correcto Uso de las Redes Sociales.

Recomendación general.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

Correo electrónico

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a tercero.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen institucional.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas, firmas y formatos.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo institucional oficial.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Atención chat

Inicia con el horario laboral de la Entidad; mediante la activación del sistema de atención por parte de los funcionarios de los grupos que cuentan con este rol; lo que genera un canal de vínculo inmediato de los clientes a través de la página web institucional.

Los funcionarios de la Entidad al habilitar el chat deben tener en cuenta:

- El chat automáticamente envía un mensaje de saludo, seguido de la pregunta ¿Cómo puedo ayudarle?
- No ausentarse de su lugar de trabajo sin autorización, preste atención oportuna e inmediata a los comunicados que allí se generen.
- De requerir ausentarse, deben informar al jefe inmediato y deshabilitar el chat para no permitir el ingreso de comunicados a su usuario.
- Lea detenidamente el mensaje enviado por el usuario, con el fin de brindar una respuesta acorde y ajustada a la necesidad; no interprete; de no entender, solicite amablemente se aclare lo requerido.
- Se debe dar respuesta de manera cordial y respetuosa, evitando el lenguaje informal, diminutivos y el denominado "tuteo".
- La información brindada debe ser clara, sencilla y ágil; permitiendo una atención eficiente y oportuna.
- Antes de finalizar el chat se debe verificar si la información suministrada fue comprendida en su totalidad, de ser así, se debe agradecer por el uso de nuestros servicios y despedirse de una manera cordial. "gracias por utilizar nuestros servicios y canales de atención"

Para la atención de quejas, reclamos y sugerencias, la entidad cuenta con los siguientes canales para la radicación de PQRS:

1. Correo electrónico: forpo@forpo.gov.co
2. Página Web del Fondo Rotatorio de la Policía, https://www.forpo.gov.co/es/, en el en la opción sistema PQRSD.
3. Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en las 3 sedes, así

    - 2 buzones ubicados en la Sede Administrativa carrera 66ª No 43-18 (uno en el primer piso y el otro en el tercer piso).
    - 2 buzones ubicados en la sede industrial carrera 51 D No 46-02 sur, (uno en la recepción y el otro en el área de régimen interno).
    - 2 buzones ubicados en la sede Funza Bodegas – complejo industrial Santa Lucia, Municipio de Funza km 3.3.

GLOSARIO:

- Cliente: es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. La palabra cliente también puede ser utilizada como sinónimo de comprador.
- Usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiere un bien o un servicio para satisfacer sus necesidades familiares, personales o empresariales, en este último caso la necesidad a satisfacer no debe estar estrechamente ligada al objeto social.
- Partes Interesadas: es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia. Así cada organización dispone de sus partes interesadas, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.
- ciudadanía en general: se entiende como ciudadanía a la pertenencia de una persona en una comunidad o sociedad organizada. En consecuencia, un ciudadano es un vínculo jurídico que une a una persona con un Estado, en tanto, es portador de derechos y deberes respaldados por la ley.

4. FIRMAS

Elaboró:	Revisó:	VoBo:	Aprobó:
ASD. YENY LUCERO **OROZCO BETANCUR** Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	Capitán **HÉCTOR FLÓREZ MONTEJO** Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)	Coronel **HENRY MARTIN GONZALEZ CELIS** Subdirector Operativo	Coronel **DIDIER ALBERTO ESTRADA ÁLVAREZ** Director General