PROTOCOLO

OBJETIVO DEL PROTOCOLO

OBJETIVO

- Unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos que atienden público de manera permanente o esporádica en la Entidad, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes consultan. "En el Icfes, todos somos servicio".

- Brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, en los diferentes canales de atención.

- Mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, integrando los atributos del buen servicio.

ALCANCE DEL PROTOCOLO

CONTENIDO

Alcance del protocolo 2
Canales de atención al ciudadano 3
1. Atributos del buen servicio 4
Ideal de servicio al ciudadano 6
2. Atención personalizada 7
Presentación de los puestos de trabajo 8
En el contacto inicial 9
En la finalización del servicio 10
Recomendaciones 11
3. Atención prioritaria 13
Grupos étnicos 14
Personas con discapacidad 15
Centro de relevo 17
4. Atención telefónica 18
5. Atención virtual 21
Chat 23
Lenguaje claro en comunicaciones escritas 24
6. Bibliografía 25

CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la educación – Icfes, pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Canal	Medio	Dirección / Nombre / Usuario	Horario de atención
Página Web	Institucional	http://www.icfes.gov.co/	El portal institucional y el portal de transacciones de Icfes está disponible las 24 horas, sin embargo, para las PQRSDF que se radican se tomará el día hábil para términos de ley.
Presencial	Recepción de PQRSDF	Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 16, Edificio Elemento, Bogotá	Lunes a viernes. 8:00 am- 5:00 pm/ Jornada continua.
	Ventanilla		
Telefónico	Línea de Atención en Bogotá	(601) 508 8700	GLunes a viernes. 7:00 am - 7:00 pm
	Chat	https://www2.icfes.gov.co/web/guest/canales-de-atencion	Lunes a viernes. 7:00 am - 7:00 pm

Web	Atención electrónica	https://www2.icfes.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n	El mecanismo de atención electrónica está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.
	Llamada virtual	https://www2.icfes.gov.co/web/guest/canales-de-atencion	El asesor virtual está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.
Web	Sabi	Solo debes escanear esté código QR para chatear con Sabi en tu WhatsApp.	

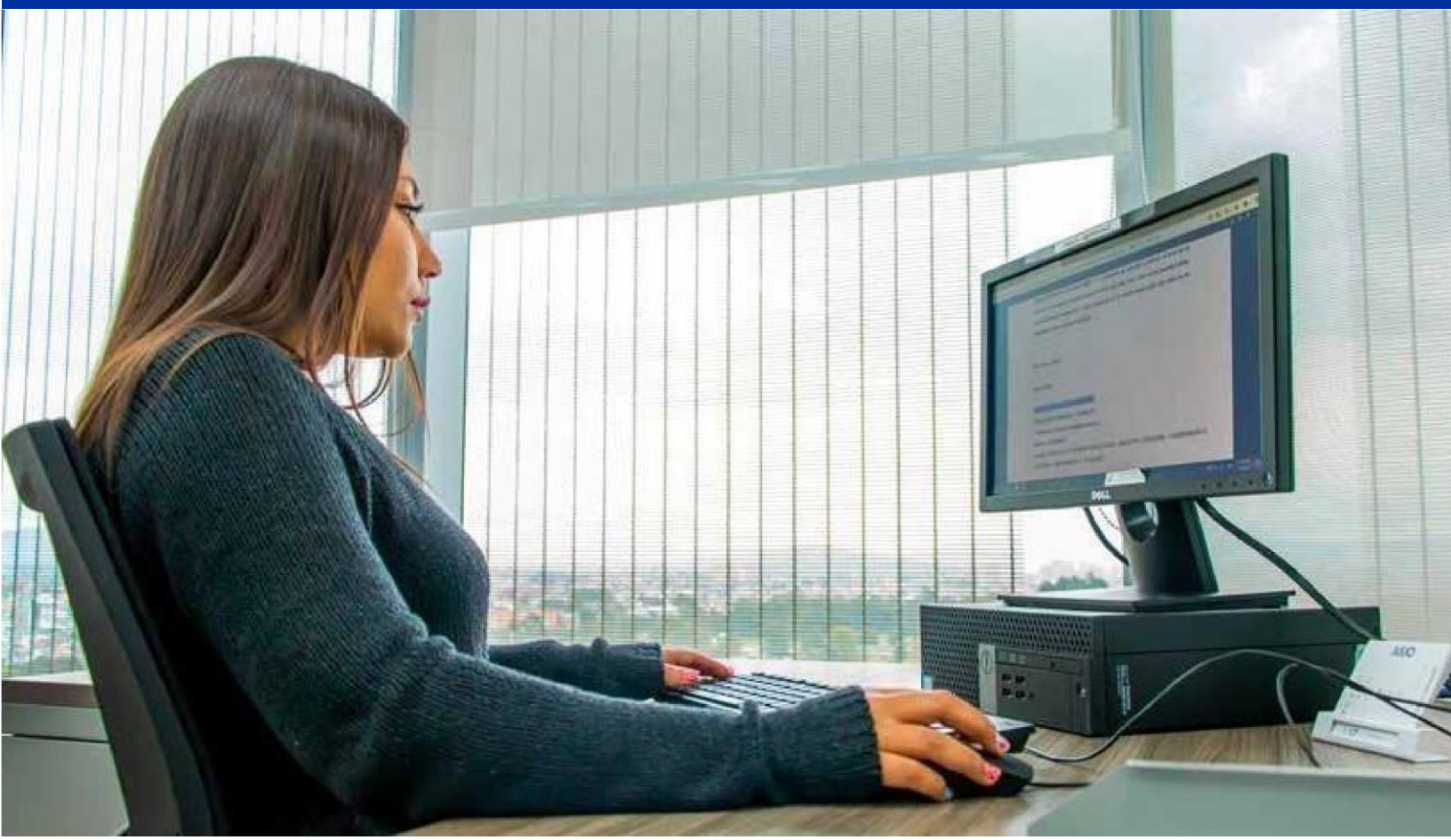
1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio de atención al ciudadano permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos asociados con los servicios que presta la entidad. Y para servir de la mejor manera, es necesario cumplir con los siguientes atributos:

Confiable: Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, y que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
Amable: Que la atención suministrada por parte de los servidores a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta; teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden.
Digno: Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los ciudadanos, acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición.
Efectivo: Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.
Oportuno: Que la atención a los ciudadanos se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
Actual: La atención a los ciudadanos debe estar actualizada y responder a las necesidades presentes de los usuarios.
Adaptable: La atención a los ciudadanos debe acoplarse a las necesidades cambiantes y a los diversos públicos, de manera que se sientan cómodamente atendidos.
Solidario: Los ciudadanos se deben sentir que son importantes y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible.
Responsable: Debemos estar completamente preparados, solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que la entidad conserve la credibilidad de la ciudadanía.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



IDEAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Instituto Colombiana para la Evaluación de la Educación – Icfes. Es prioridad prestar un servicio ideal, el cual se logra cuando existe un compromiso integral de todos los servidores, cuando se presta un servicio con calidad que cumple fielmente los atributos del servicio y esto se evidencia en los niveles de satisfacción evaluados, cuando se hacen retroalimentaciones y se buscan nuevas y mejores formas de prestar el servicio.

2 ATENCIÓN PERSONALIZADA

ATENCIÓN PERSONALIZADA

En este canal los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicita servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad. El contacto es cara a cara, y el servidor requiere desarrollar muchas habilidades para la correcta prestación del servicio.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- 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.
- 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.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano.

EN EL CONTACTO INICIAL

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque el ciudadano y ser amable.
- Saludar de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿Con quién tengo el gusto?", y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor "o “Señora”.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- 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.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano; demostrando entusiasmo y cordialidad.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

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?".
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Hacer que los últimosv30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.
- El ciudadano sabe si la experiencia será positiva o negativa desde el inicio del encuentro por el tono de voz, la postura y la actitud con la que el servidor lo recibe.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

RECOMENDACIONES

- Presentación personal: La identificación institucional debe estar limpia y visible, pues esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano sobre el Icfes y sus servidores públicos.
- Comportamiento: limitar toda actividad que lleve a pensar al ciudadano que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: Mirar a los ojos y sonreír, hará sentir al ciudadano su interés en atenderlo.
- La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- EL puesto de trabajo: Tener el puesto de trabajo organizado, limpio y despejado de elementos para favorecer el impacto en la atención del ciudadano. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

En ocasiones, es necesario dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo. A continuación, se presentan las recomendaciones según las situaciones presentadas:

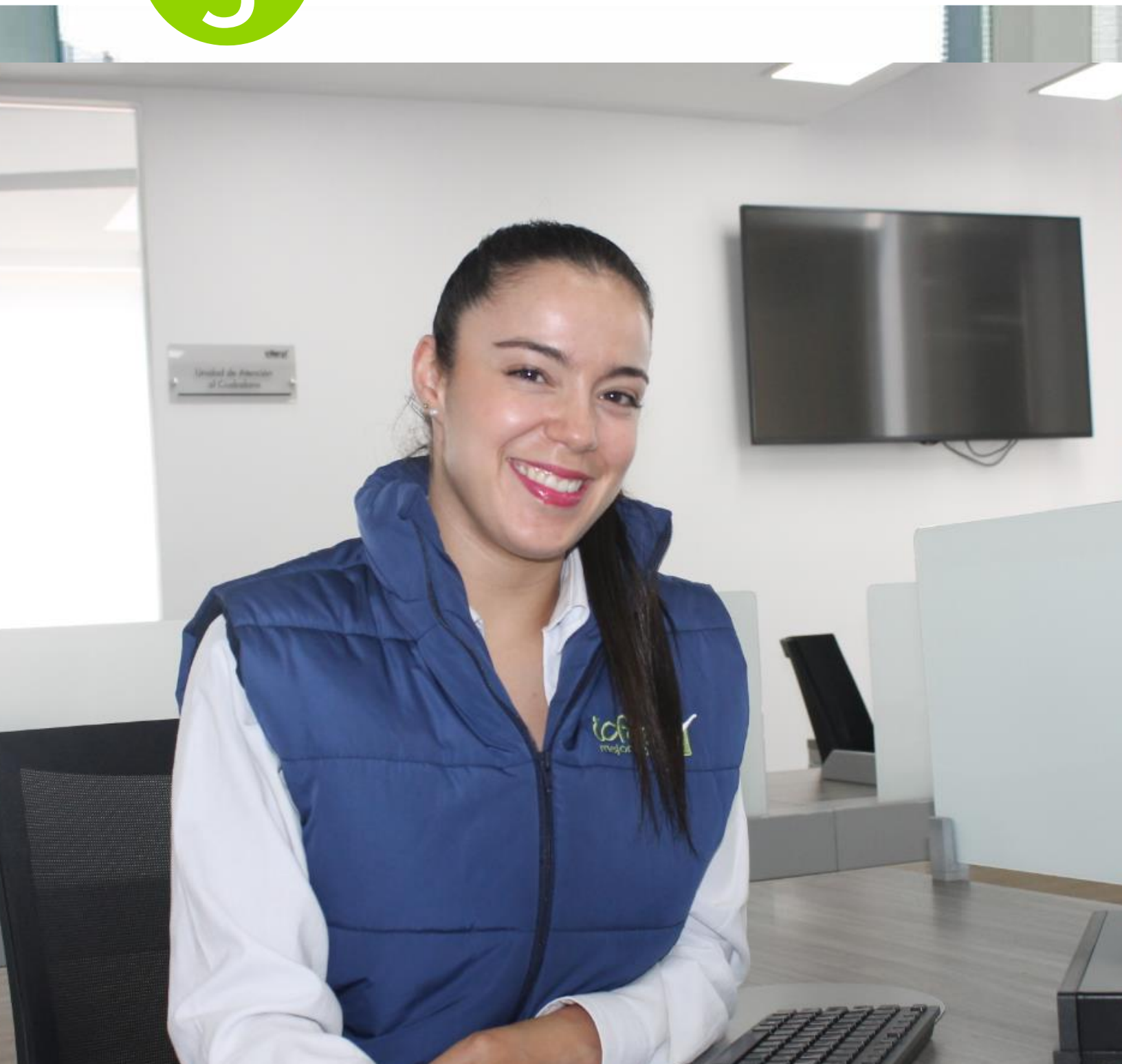
Evento 1: Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, y pedirle que espere dándole un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

Evento 2: Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

3 ATENCIÓN PRIORITARIA



ATENCIÓN PRIORITARIA

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad física, cognitiva y sensorial, y las peticiones hechas por periodistas en ejercicio de su profesión.

GRUPOS ÉTNICOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. Este mismo procedimiento debe realizarse para requerir los documentos.

ATENCIÓN PRIORITARIA

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es necesario que los asesores, funcionarios y demás personal del Icfes tengan en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de atender la solicitud de un ciudadano con discapacidad:

- Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablar les entono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada 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.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y las personas con discapacidad pueden considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice palabras en diminutivo para definir la discapacidad, tal como, cieguito (a), sordito (a), cojito (a), etcétera.
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo, tatareto, tuerto, anormal, invidentes, mongólico, retardado, retrasado mental; o frases como: "condenado a una silla de ruedas" o "limitado a una silla de ruedas", "sufre esquizofrenia", "defecto de nacimiento", "padece sordera", "afectado por polio",

ATENCIÓN PRIORITARIA

"víctima de…" y demás términos y frases que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.

El Icfes ha desarrollado condiciones de accesibilidad arquitectónica y comunicativa de sus canales de atención con la intención de eliminar barreras en nuestra interacción con los ciudadanos con alguna discapacidad.

A continuación, se anuncian las actividades hechas para mejorar la atención con este grupo:

Accesibilidad Arquitectónica

- Se permite el acceso de perros guías, sillas de ruedas y elementos o ayudas
- Las vías de acceso a la Unidad de Atención al Ciudadano pertenecen al Edificio Elemento Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, quienes han adecuado los ascensores y unidades sanitarias para las personas con discapacidad.
- El área que ocupa el mobiliario en la recepción es independiente del área de circulación, lo que facilita la movilidad a personas con discapacidad en nuestras salas de espera.
- La puerta de entrada cuenta con el espacio y el tamaño adecuado para el acceso de personas con discapacidad.

ATENCIÓN PRIORITARIA

- Existe la figura del vigilante a la entrada de la Unidad de Atención al Ciudadano que apoya, facilita y realiza el acompañamiento para el acceso a personas con discapacidad.

- Las ventanillas de atención presencial al ciudadano tienen un tamaño adecuado para permitir la accesibilidad de las personas de talla baja y en silla de ruedas.

Accesibilidad Comunicativa

- Canal Chat: Permite que las personas con discapacidad (principalmente auditiva) puedan recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las Ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

- Asesor virtual (Chatbot): Permite el acceso a información relevante, para que las personas con discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

- Canal de Atención Electrónica: Portal web donde las personas con discapacidad pueden radicar sus peticiones, quejas y reclamos, sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

- Canal Telefónico: Permite a las personas con discapacidad, principalmente visual, recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las Ventanillas de la Unidad de Atención al Ciudadano.

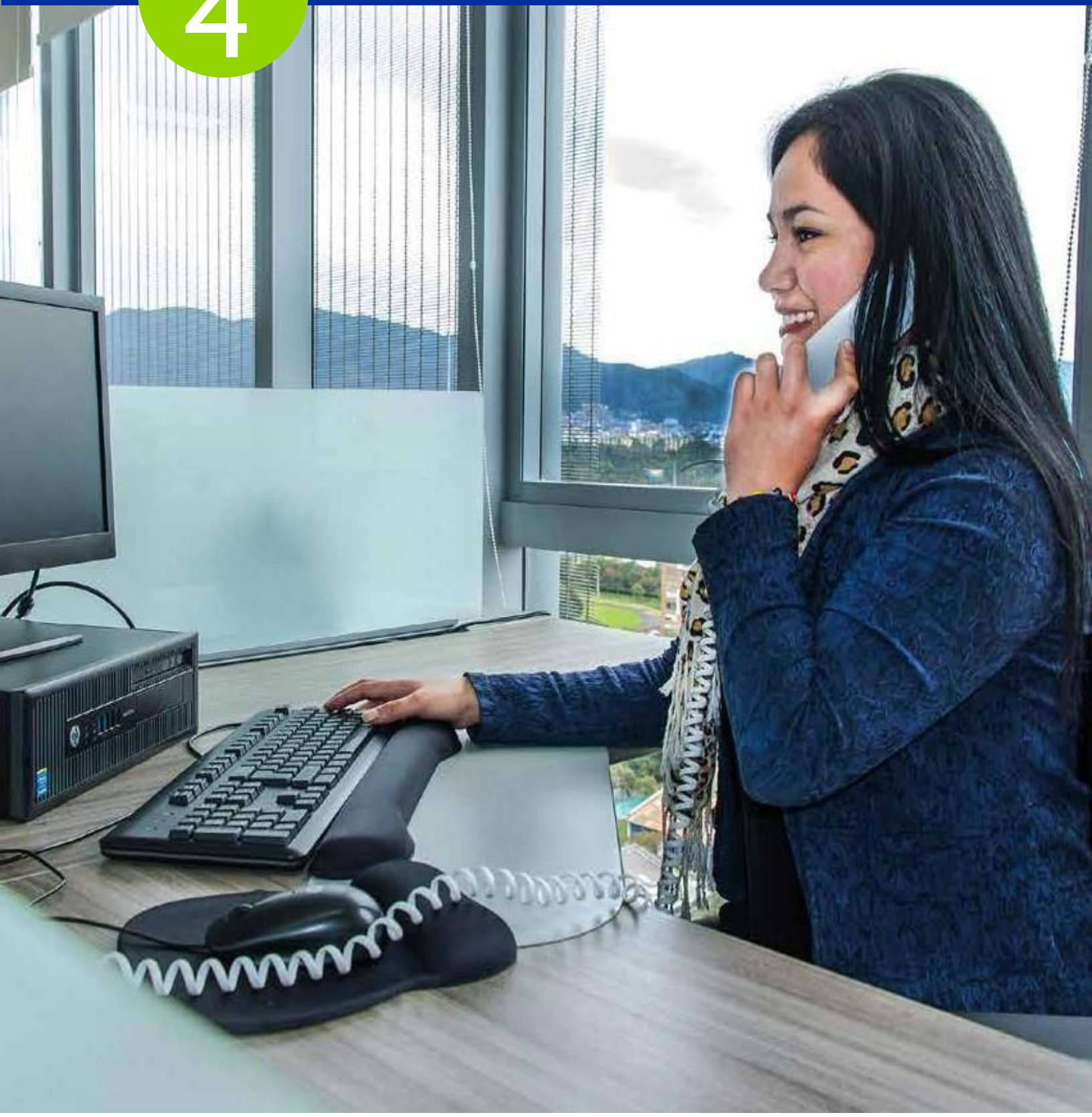
- Canal de Atención Presencial (Ventanilla): Prioriza la atención de ciudadanos con discapacidad. Además de la accesibilidad arquitectónica dispuesta en las instalaciones del Icfes, se pone a disposición para la atención de los

ciudadanos con discapacidad auditiva la herramienta tecnológica: Centro de relevo que facilita la atención de esta población.

Centro de Relevo

Esta herramienta tecnológica, implementada en el canal de atención presencial del Icfes, por un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascol; permite que las personas sordas que se acercan a las instalaciones del Icfes puedan ser atendidos en igualdad de condiciones, además comunicarse con los asesores que se encuentran en el canal de atención presencial, de la misma manera solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en el Icfes.

4 ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual.

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.

- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

LA VOCALIZACIÓN: Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

LA VELOCIDAD: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

Tenga en cuenta que, al momento de atender la llamada esta debe ser de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida por el teléfono, por eso hay actitudes que molestan al ciudadano, tales como el asesor lento, zombi o robot, el del "mínimo esfuerzo", antagonista, que no sabe nada y un asesor mentiroso.

5 ATENCIÓN VIRTUAL

VIRTUAL

1. CONTACTO

www.icfes.gov.co
Atención al Ciudadano, PQRS, WEB

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Sabi tu asistente virtual del Icfes

Preguntas puntuales → Respuesta inmediata

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, escritas y verbales → Términos de ley

3. MEDIOS

CHAT
(Asesor en línea)
Contamos con servicio de lunes a viernes
7:00 a.m. - 7:00 p.m.
Para atender consultas puntuales en tiempo real.

CHATBOT
Sabi tu asistente virtual del Icfes

FORMULARIO de PQRSDF

LLAMADA VIRTUAL

4. ESPECIFICACIONES

1. CALIFICAR EL SERVICIO
El ciudadano puede calificar cada uno de los canales.

ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra los medios de Atención al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como el Chat, Asesor Virtual y Atención electrónica de PQRSDF.

1. Contacto

http://www.icfes.gov.co/ Atención al ciudadano

2. Medios

- Asesor virtual (chatbot): Herramienta tecnológica donde se puede realizar consultas generales para obtener respuesta inmediata.

- Chat: Atención personalizada para preguntas puntuales en tiempo real, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm.

- Sistema de atención electrónica: Herramienta tecnológica donde los ciudadanos puede realizar sus peticiones quejas, reclamos y sugerencias escritas de manera autónoma y en cualquier horario. Estas PQRSDF quedan registradas, para dar respuesta de acuerdo con los términos de Ley establecidos.

ATENCIÓN VIRTUAL

CHAT

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla.

- Solicitar y agradecer los tiempos de espera. Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.

- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

- Dividir las respuestas largas en bloques.

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?

- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

6 COMUNICACIONES ESCRITAS

LENGUAJE CLARO EN COMUNICACIONES ESCRITAS

- El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia que se le transmitirá.

- Es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.

- Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

- Para la escritura y composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza, simplifique la estructura de las oraciones, evite el uso de palabras complicadas e innecesarias.

- Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

- La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida.

BIBLIOGRAFÍA

- DNP, Programa Nacional De Atención al Ciudadano, "Protocolos de Servicio al Ciudadano", 2013.
- DNP, Programa Nacional De Atención al Ciudadano, "Guía de lenguaje claro para servidores PÚBLICOS de Colombia", 2015.
- DNP, Programa Nacional De Atención al Ciudadano, "Guía de servicio y atención incluyente", 2015.
- http://centroderelevo.gov.co/

“El que no vive para servir, no sirve para vivir”.

Madre Teresa de Calcuta.