



CONTENIDO

Introducción	2
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Glosario	2
4. Documentos de referencia	6
5. Comunicación y su papel en el sistema de servicio al ciudadano	7
5.1 Actitudes y actitudes de un adecuado servicio al ciudadano	7
5.2 Actitud de servicio	6
5.3 Generalidades de la atención	8
5.4 Niveles de atención	9
6. Canales de atención	10
6.1 Atención presencial	11
6.2 Atención preferencial y prioritaria	16
6.3 Atención telefónica	20
6.4 Atención chat	26
6.5 Correo institucional	34
7. Condiciones generales	36
8. Factores de ambiente, seguridad y salud en el trabajo	38
8.1 Factores de ambiente	39
8.2 Factores de seguridad y salud en el trabajo	39
9. Anexos	39



INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la consolidación de procedimientos, directivas, circulares, entre otros, expedidos por parte del Área de Servicio y Participación Ciudadana los cuales velan por la adecuada prestación del servicio al usuario, de acuerdo con los lineamientos correspondientes.

En este protocolo se podrá evidenciar aspectos a seguir que permitan garantizar un trato respetuoso, equitativo, considerado, imparcial, diligente y sin distinción frente a la Dirección General Marítima, velando por la satisfacción de los ciudadanos frente a las consultas, requerimientos y necesidades por las cuales generen contacto con la Dirección General Marítima.

Así mismo permite la unificación de reglas de atención al usuario, fortaleciendo el servicio prestado desde cada una de las Unidades Regionales y Sede Central, los protocolos se encuentran descritos por cada canal de atención disponible guiando aspectos de servicio e instrucciones para desarrollar la interacción con el ciudadano.



1. OBJETIVO

Definir las pautas de actuación y comportamiento de los asesores responsables de la atención al ciudadano, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia, homogeneidad hacia el servicio al ciudadano.

2. ALCANCE

El presente documento va dirigido a los colaboradores y servidores de la Dirección General Marítima frente al servicio que brinda por los diferentes canales de atención.

3. GLOSARIO

- **Acceso y accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, las instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones
- **Asesor de Servicio:** Persona encargada de atender al público a través de los canales de atención.
- **Atención presencial:** Corresponde al contacto físico entre el asesor y el usuario, donde no existen canales que intermedien en el proceso de atención, es decir, es un contacto directo en el que prevalece la comunicación visual, no verbal y verbal.
- **Back office:** Son las actividades, procesos y/o procedimientos internos que permiten la gestión administrativa de los trámites, servicios y/o productos de la Entidad con el fin de generar el resultado (producto) requerido por el usuario. En la mayoría de los casos, el back office, no tendrá contacto directo con el ciudadano – usuario.
- **Canal de atención:** Espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano el cual brinda información, interacción e integración; tiene el propósito de acercarse a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.
- **Chat o charla virtual:** Es un espacio de comunicación en tiempo real entre dos (usuario y Asesor), el cual se lleva a cabo mediante el uso de una aplicación web. La participación en el chat se realiza de manera escrita; este espacio es completamente sincrónico y es necesario estipularse horarios para contactarse.
- **Discapacidad cognitiva:** Es aquella que presenta disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo. Entre las más conocidas están el síndrome de Down, el síndrome de Asperger o el autismo.



- **Discapacidad física motora:** Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como:
 - **Paraplejia:** Parálisis de las piernas.
 - **Cuadriplejia:** Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.
- **La talla baja:** Es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad.
- **Discapacidad múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia, sea esta sensorial, física o mental.
- **Discapacidad sordoceguera:** Es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
- **Discapacidad sensorial:** Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algunos de sus sentidos, que afecta a uno o varios de los sentidos.
- **Discapacidad sensorial auditiva:** se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.
- **Discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave:** Se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.
- **Front office:** Traducido al español, significa oficina de adelante. Indica el conjunto de estructuras de una organización que gestiona la interacción con el cliente. Actividades de un *Front office*:
 - Recepción del ciudadano: saber acogerlo con cortesía, respeto y amabilidad.
 - Escuchar al mismo a través de la conversación directa
 - Identificar las necesidades: el asesor *front office* tiene que ser capaz de entender, en el poco tiempo que tiene a disposición, la real necesidad del usuario.
 - Contribuir para obtener la satisfacción del usuario: notadas las necesidades efectivas, se hace necesario orientar y realizar acompañamiento al usuario logrando la satisfacción de este.
- **Inclusión social:** Es un proceso que garantiza que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.



- **OAC:** Oficina de Atención al Ciudadano (software disponible para la atención a los usuarios).
- **Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+:** Es un sector poblacional que como colectivo se integra de lesbianas (mujeres sexual y emocionalmente atraídas por otras mujeres), gais (hombres con atracción sexual y emocional por otros hombres), bisexuales (hombres y mujeres atraídos/as emocional y sexualmente tanto por mujeres como por hombres), personas transgénero (que deciden someterse a una práctica médica para cambiar su sexo biológico), intersexuales (anteriormente conocidos como hermafroditas, son personas que fisiológicamente presentan características sexuales masculinas y femeninas en sus genitales internos y externos) y queer (personas que no se sienten identificadas con ningún género). En conjunto, este colectivo de diversidades acuña el acrónimo LGBTIQ+ (el signo + alude al resto de diversidades sexuales y de género).
- **Personas en condición de discapacidad:** Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran en vulnerabilidad a las víctimas de violencia, desplazados o personas en situación de pobreza extrema.
- **Personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios:** Como su nombre lo indica, abarca las comunidades y los grupos étnicos minoritarios reconocidos y amparados por la Constitución Política de Colombia de 1991, ya que estas enriquecen la identidad y el legado cultural de la nación colombiana.
- **Afrocolombianos:** Comprende las comunidades negras o de ascendencia afrocolombiana, con cultura y tradiciones propias, que se ubican principalmente en las zonas pacífica y andina del país.
- **Raizales:** Grupo poblacional que tiene sus raíces geográficas en el archipiélago de San Andrés y Providencia, así como raíces culturales afroangloantillanas con identidad caribeña y nacionalidad colombiana.
- **Palenqueros:** Ciudadanos originarios del municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el palenquero (lenguaje criollo).
- **Pueblos indígenas:** personas con ascendencia amerindia que se autorreconocen como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas con una tradición, lengua, organización social y cosmovisión propias.
- **Pueblos Rrom o gitanos:** comunidad con tradición cultural propia, originarios de Rumania, y tradición nómada, que cuentan con idioma propio (romaní o romanés).



- **Protocolo de atención:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos para lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención.
- **Servicio:** Conjunto de acciones que buscan la satisfacción de las personas que esperan un resultado o una respuesta.
- **Usuario/Ciudadano:** Persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite, la utilización o disfrute de un bien y/o la prestación de un servicio para la satisfacción de necesidades.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- E1-FOR-063 Formato Registro Seguimiento Usuarios con Nivel de Satisfacción Menor a 2,5.
- E1-FOR-060 Formato Registro de Transacciones por Datáfono.
- E1-POL-002 Política de Servicio de Atención al Ciudadano.
- Matriz Requisitos Legales -
- E1-PRO-032 Procedimiento de Atención a Peticiones.
- E1-FOR-054 Formato Entrega Documentación al Ciudadano.
- E1-FOR-062 Formato Inventario Actos Administrativos ASEPAAC.
- E1-INS-007 Instructivo Notificación de Actos Administrativos.
- E1-PRO-037 Procedimiento Seguimiento a la calidad del servicio

5. LA COMUNICACIÓN Y SU PAPEL EN EL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La comunicación es uno de los elementos fundamentales del proceso de servicio al ciudadano, constituyéndose en el instrumento principal para establecer una relación efectiva y satisfactoria.

Una adecuada infraestructura, así como canales de atención definidos y estables, Son complementos al buen servicio al ciudadano, acompañado de un personal capacitado, con habilidades comunicativas y actitud de servicio

La actitud de servicio permite determinar las necesidades y expectativas del ciudadano, lo que fortalece la confianza y satisfacción frente a la Entidad.

Un buen manejo de la comunicación:

- Facilita un servicio ágil y eficaz.
- Genera satisfacción en el ciudadano.
- Garantiza calidad en la información emitida a los usuarios

5.1 APTITUDES Y ACTITUDES DE UN ADECUADO SERVICIO AL CIUDADANO

- **Confiable-transparente:** prestar los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la veracidad de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos.
- **Amable:** brindar a los ciudadanos el servicio solicitado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que cada caso merece.
- **Digno:** el servicio al cual todo ciudadano tiene derecho se debe brindar de manera óptima y equitativa.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servidor público.
- **Oportuno:** el servicio debe ser ágil, brindado en los tiempos adecuados y definidos. Competencias y/o cualidades del funcionario al servicio del ciudadano:

5.2 ACTITUD DE SERVICIO

Una buena actitud de servicio es el deseo, interés y buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva. La actitud se va consolidando con la práctica, adquiriendo mayores competencias personales, sabiendo resolver problemas, y dominando los procesos.

Por ejemplo, los siguientes son elementos que representan una buena actitud de servicio:

- Atención, escucha e interés
- Colaboración
- Diligencia
- Saludo
- Paciencia.
- Respeto

5.3 GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN

A continuación, se relacionan los tipos de atenciones que ofrece la entidad de acuerdo con el canal de atención

I. ATENCIÓN PRESENCIAL



Este es el canal en el que los ciudadanos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada como se muestra a continuación:

- a. Solicitud de información
- b. Solicitud de facturación
- c. Radicación de un trámite
- d. Entrega de un trámite (libretas de embarco, resolución, etc.)
- e. Radicación de una petición (PQRS)

II. ATENCIÓN CHAT

El canal del chat es una herramienta web, que permite la comunicación oportuna y en tiempo real con los usuarios que lo requieran. Este procedimiento aplica para todas las consultas de carácter general y orientación de primer nivel al ciudadano que surjan a través de este canal, las cuales se muestran a continuación:

- a. Solicitud de información
- b. Solicitud de facturación
- c. Radicación de una petición (PQRS)

III. ATENCIÓN TELÉFONICA

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 o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas y centros de contacto en el cual se puede brindar:

- d. Solicitud de información
- e. Solicitud de facturación
- f. Radicación de una petición (PQRS)

5.4 NIVELES DE ATENCIÓN:

La atención al ciudadano se divide en tres niveles, los cuales buscan realizar un filtro de las solicitudes de los usuarios con el fin de minimizar las cargas de atención en los funcionarios de los procesos misionales.

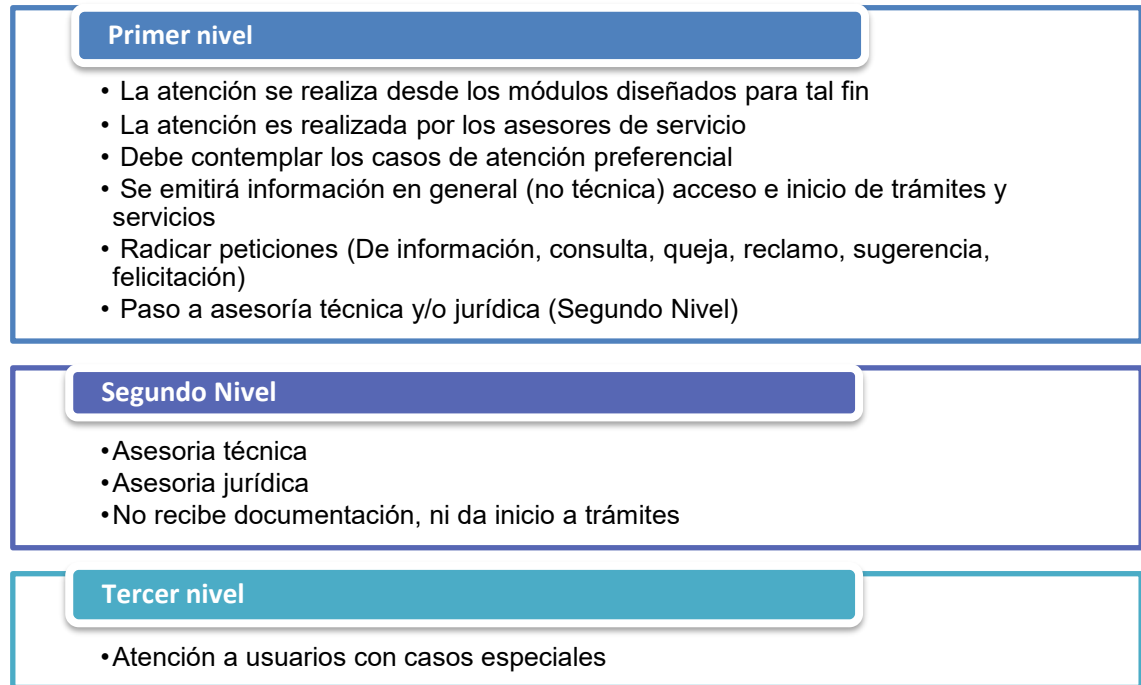


Figura 1
 Niveles de atención

Tabla 1
 Niveles de atención

Primer nivel de atención	Segundo nivel de atención	Tercer nivel de atención
Mediante el primer nivel de atención se proyecta realizar el 90% de la atención y/o asesoría a los trámites, servicios, productos y/o peticiones que realicen los ciudadanos. En este sentido, el primer filtro es la cara al cliente (<i>front office</i>), en el cual se realizarán los procesos de radicación de trámites y peticiones (de información, consultas, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias), así como la	Este nivel se ha definido para la asesoría técnica y jurídica especializada que requieran los ciudadanos para el acceso a un trámite, producto y/o servicio de la Entidad. Para ello se sugiere la estandarización de turnos de personal disponible para la atención a este segundo nivel y/o la apertura de agendas que se puedan generar de manera virtual, telefónica y/o presencial, garantizando una oportuna y efectiva atención al usuario dentro de los tiempos acordados.	El tercer nivel de atención sugiere una atención a casos <especiales. Estos asuntos se refieren al tratamiento de un ciudadano (cliente) difícil, quien debido a su actitud requiere de una atención más personalizada y que le genere mayor seguridad de la información que está recibiendo, servicio que le es prestado en el primer nivel de atención, pero con el cual éste no se encuentra satisfecho. Éste es un termómetro de la atención del primer nivel; a mayor número de



entrega de los resultados de estos. El perfil del personal que labora en el <i>front office</i>, se refiere a personal técnico, que cumpla de manera exhaustiva los procedimientos de atención al usuario, teniendo en cuenta la normatividad vigente, protocolos internos e información técnica y jurídica que le será entregada para el desempeño de su labor.	El perfil de estos funcionarios se refiere a aquellos que cuenten con los conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano. Mediante el segundo nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.	atenciones, es menor el grado de satisfacción que se está brindando en el <i>front office</i>. Este funcionario, debe poseer conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano. Mediante el tercer nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.
--	--	---

6. CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Dirección General Marítima, a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar trámites, consultar estados de solicitudes y validar información sobre temas de competencia de la Entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito y sistema PQRS** Compuesto por el correo electrónico institucional dimar@dimar.mil.co y un formulario electrónico dispuesto a través de la Sede Electrónica y el Portal Marítimo Colombiano.
- **Presencial:** Contacto directo por parte del usuario a los asesores de servicio, servidores públicos o colaboradores; cuando este se da en las instalaciones físicas de la Entidad en las Unidades Regionales y Sede Central.
- **Línea de atención:** Contacto telefónico con los ciudadanos, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin: Línea gratuita de atención al ciudadano nacional 018000115966 o en Bogotá D. C. (+57) 601 3286800
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible a través del Portal Marítimo Colombiano.

6.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

El punto de atención debe ser el primer contacto con el usuario y, por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: asesor de servicio y usuario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de manera adecuada y efectiva.

El responsable de este canal de atención es el asesor de servicio, quien debe contar con las habilidades y formación para la prestación de un servicio de calidad cumpliendo con las expectativas del usuario, así mismo un amplio conocimiento sobre los trámites y servicios que ofrece la Entidad para brindar una asesoría y atención oportuna al usuario.



Figura 2
Fases de la atención

Contacto inicial: Es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente. Este contacto inicial se constituye en la primera imagen que se lleva el usuario respecto de la Dirección General Marítima, por lo cual debe ser amable y cortés.

Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al usuario y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos; sonríe, mire a los ojos al usuario de manera amable.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor”, “señora” o el vocativo expresado o solicitado por el usuario.

Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

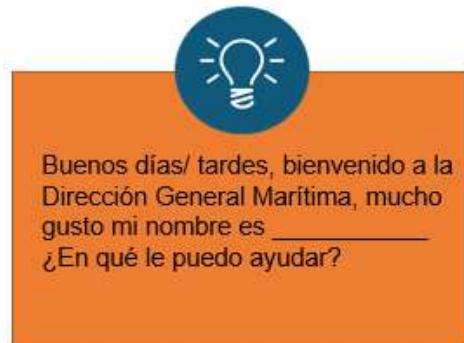


Figura 3
Guion de Bienvenida

Sintonía: A continuación, escuchamos activamente al usuario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza y reforzando con breves comentarios.

Indague sobre el complemento de la necesidad, haga preguntas sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.

En el caso de que el solicitante se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.

Identificaremos las necesidades del solicitante, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz neutral y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Las funciones desempeñadas en la atención presencial corresponden a suministrar información y asesoría a los ciudadanos acerca los trámites y servicios prestados por la Entidad.

Dentro de las actividades realizadas por las agentes de servicio, se encuentran las de recibir y hacer entrega de los actos administrativos resultado de los trámites efectuados por los ciudadanos diligenciando el formato establecido, radicación de trámites, radicación PQRS y suministro de información general que se encuentre dentro del primer nivel de atención.

Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

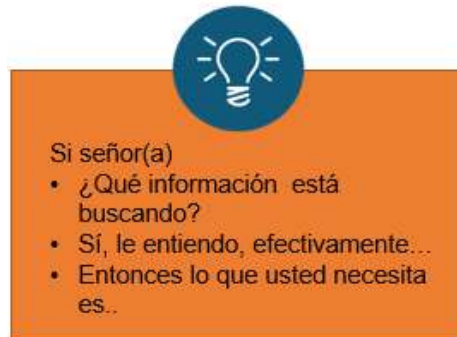


Figura 4
Identificación de tipo de usuario

Desarrollo: Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:

- **Registro:** Es necesario realizar el registro de los datos del ciudadano que acude a la Entidad, con el fin de crear una base de datos que permita la identificación de cada uno de nuestros usuarios y partes interesadas, y así actualizar de manera continua la caracterización de los usuarios de Dimar. Para lo cual:

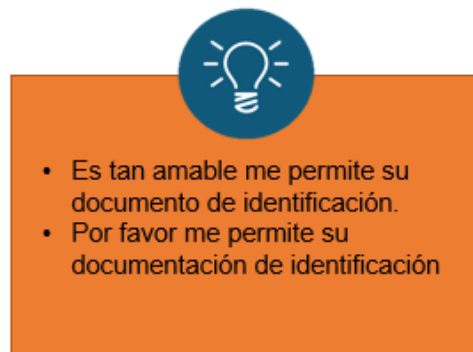


Figura 5
Registro de datos en el sistema

- **Revisión requisitos:** Esta revisión es fundamental para el inicio del trámite, por lo que debe realizarse de manera detallada y minuciosa, la falta de documentación y/o requisitos debe ser comunicada al ciudadano teniendo en cuenta que al no cumplir con el total de los requisitos, no será posible la radicación del trámite.

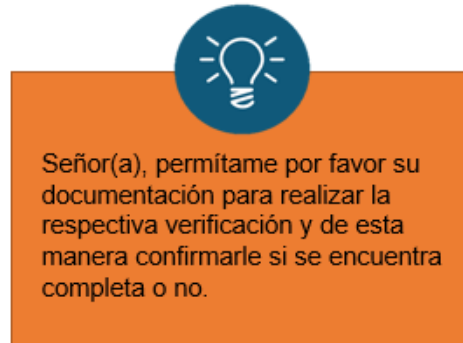


Figura 6
Verificación de información

- **Procesamiento solicitud:** En caso de que el trámite y/o servicio que ha solicitado el ciudadano, se realice de manera inmediata, iniciar los procedimientos internos respectivos, indicando al ciudadano el tiempo que aproximadamente deberá esperar para la entrega de su solicitud.

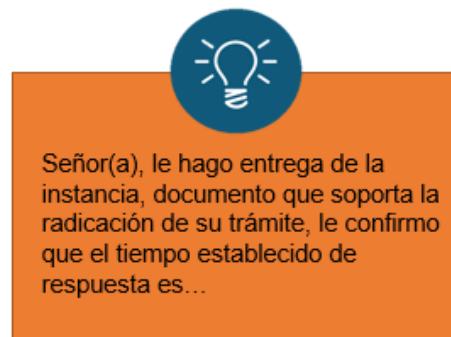


Figura 7
Entrega de soporte de radicación

Respuesta a solicitud: Una vez surtidos los trámites internos, se hará entrega de la solicitud al ciudadano, realizando la respectiva verificación del cumplimiento de los requisitos por parte del usuario

En caso de que el ciudadano por no cumplir con los requisitos no pueda acceder al trámite solicitado, se le deberá informar las razones y posibles soluciones.

Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el usuario ha solicitado, utilizando un lenguaje correcto y asequible (utilice un tono medio, module las frases).

En caso de no poder resolver la necesidad al solicitante en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternas.

Conclusión: Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

- Preguntar inquietudes finales
- Finalmente, nos despediremos, utilizando su nombre, de manera amable y cortés quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.
- Al finalizar la atención, se debe incentivar que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicio por parte de la Entidad.

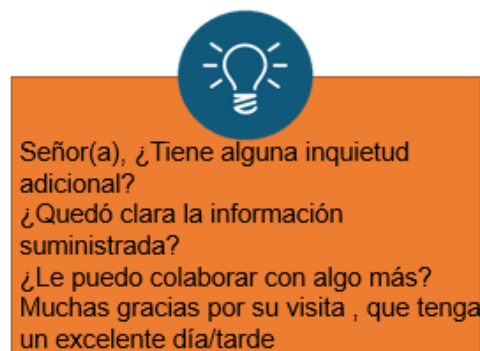


Figura 8
Resolución de dudas e inquietudes

Tabla 2
Recomendaciones prestación de servicio

Intentar	Evitar
Mantener orden en nuestros puestos de trabajo.	Tomar llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
Cuidar nuestra presentación personal.	Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.
Acoger y tratar al solicitante de manera amable y cordial.	Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el solicitante haya terminado su exposición.
Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular los hechos importantes.	Sacar conclusiones precipitadas.



Hable siempre de usted, utilice palabras cordiales (por favor y gracias, sí señor, claro que sí, con mucho gusto).	N/A
Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad.	Distractores

6.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL Y PRIORITARIA

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

a. Atención de personas en situación de vulnerabilidad

1. Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
2. Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas.

b. Atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios

1. Identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete
2. En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete.
3. Si no es posible las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud.

c. Atención de adultos mayores y mujeres en estado de embarazo

1. Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario.
2. Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
3. Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.
4. Empatizar con la situación: puede proyectarse a usted mismo con 30 o 40 años más y tratar a la persona con la misma paciencia, amabilidad y respeto que desearía recibir.
5. Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.
6. Repetir comedidamente el mensaje si es necesario.
7. Retroalimente al ciudadano y cuestione acerca de dudas pendientes.

Protocolos de atención a personas en condición de discapacidad

d. Atención a personas con discapacidad visual



Es importante aclarar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión cada una requiere herramientas distintas a la hora de brindar la atención, las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia, se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden mitigarse con las siguientes estrategias:

1. El saludo aparte de ser cordial debe estar acompañado por un ofrecimiento de ayuda para la orientación y movilidad por el lugar.
2. En caso de aceptar no tomar bruscamente al ciudadano, ubíquese un paso delante de él y permítale que se soporte en su codo u hombro haciendo de guía o referente para su desplazamiento, evite caminar rápido o con movimientos bruscos.
3. En caso de no aceptar su apoyo debe ser muy preciso al momento de dar indicaciones para facilitar la movilidad del ciudadano.
4. En caso de contar con acompañamiento por parte de un perro guía debe caminar al lado opuesto del animal y evitar distraerlo o alimentarlo.
5. Al momento de llamar el turno preferencial, debe ser leído en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
6. Mantener informada a la persona sobre las actividades que se realizan para atender a su solicitud.
7. Orientarlo del entorno en donde se encuentra al momento de recibir el servicio.
8. Al momento de entregar documentos aclarar su denominación y orden en caso de que sean múltiples.
9. Si por algún motivo es necesario que el asesor front office se retire del puesto de trabajo se le debe informar al ciudadano y justificar la razón antes de dejarla(o) sola.
10. Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí, utilice términos especiales, concretos como “a su derecha”, “detrás de usted”, entre otros.
11. Al momento de despedirse el ciudadano debe ser guiado a la salida

e. Atención a personas con discapacidad auditiva

Buscar estrategias o herramientas comunicativas alternas que permiten la comunicación efectiva con el ciudadano, algunas estrategias diferenciadas según los tipos de sordera son:

Hipoacusia: Como se definió anteriormente estos ciudadanos tienen un residuo auditivo.

1. Brindar información clara y precisa al usuario al momento de dar indicaciones.
2. Dirigir la mirada siempre al usuario.
3. Hablar despacio y dirigir la mirada directamente a la persona, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
4. Modular la voz según los requerimientos del ciudadano, evitando exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.

Sordera profunda:

1. Saludar de manera cordial y si es posible usando la lengua de señas.
2. Orientar al ciudadano acerca de su requerimiento de forma amable realizando el



acompañamiento respectivo durante la atención.

3. Si el ciudadano tiene un acompañante debe saludarlo, pero evitar dirigirse exclusivamente a él para brindar la atención pues el ciudadano sordo se sentirá ignorado.

f. Atención a personas con sordoceguera

1. Informar de su presencia tocando al usuario suavemente en el hombro o brazo.
2. Tratar de ponerse dentro de su campo visual
3. Tratar de apoyarse en las ayudas comunicativas como son: guía-interprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano.
4. Debe comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el usuario.
5. Si la persona se encuentra concentrada en la realización de alguna otra tarea debe esperar para iniciar el proceso del servicio.
6. Si el ciudadano no está acompañado de un guía se le debe informar que lo acompañara en el trayecto.
7. Si el ciudadano posee resto auditivo se debe hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.

g. Atención a personas con discapacidad física – motora o movilidad disminuida

1. Cuidar las áreas especiales dispuestas por la Entidad para la atención de personas en condición de discapacidad física.
2. Evitar emplear términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
3. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
4. Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
5. En compañía caminar despacio y ajustar su paso al de la persona.
6. Al dirigirse a la persona en esta condición siempre hágalo de frente, cara a cara y poniendo las cosas a su alcance.
7. Si la persona requiere ayuda en el manejo de alguna ayuda técnica como silla de ruedas, andador, entre otros, preguntar al usuario acerca de cómo asistirlo.

h. Atención a personas con discapacidad mental, cognitiva o mental-psicosocial

1. Ignorar comportamientos que le parezcan diferentes y evitar mirar con extrañez.
2. Hablar con oraciones cortas, en lenguaje claro, sencillo y concreto.
3. Si la persona no comprendió el mensaje tener paciencia y repetirlo las veces que sea necesario.
4. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
5. Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar.
6. Tratar a la persona de acuerdo con su edad y evitar minimizarlo o tratarlo como niño.



7. Manejar el ritmo de la conversación para evitar presionar y acelerar la misma.
8. Garantizar que la información ha sido comprendida.
9. Tener en cuenta siempre las opiniones, sugerencias y dudas expresadas por el usuario
10. Brindar el servicio siempre sobre la base de la discreción, comprensión y respeto.
11. En caso de que la persona presente una crisis debe mantener la calma y ofrecer su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.

i. Atención a personas de talla baja

Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.

1. El personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención, por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo donde puede interactuar sin obstáculos visuales con éste y siempre tratándolo según su edad cronológica.
2. La sala de atención a usuarios dispone de sillas ergonómicas ajustables con el fin de que sean de uso para personas de talla baja en el momento que se requiera

Atención a personas (orientación sexual o identidad de género)

La atención incluyente debe ser respetuosa, evitando la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género, algunas recomendaciones generales son:

1. Reconocer que la identidad es definida por la persona en sí misma y debe respetarse.
2. Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin brindar miradas de extrañeza u otro tipo.
3. Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.
4. Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación a los rasgos físicos que realiza el ciudadano y que se consideran contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

6.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la comunicación telefónica se identifican dos tipos de comunicaciones: las llamadas entrantes y las llamadas salientes.

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 o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de contacto.

El responsable de este canal de atención es el asesor de servicio quien debe interpretar e identificar las necesidades de los usuarios y partes interesadas con el objetivo de brindar la información básica/detallada para realizar su trámite.

Fases:



Figura 9
Fases de la atención telefónica

Acogida de la llamada o emisión de la llamada: La toma de contacto con el usuario no empieza cuando descolgamos el teléfono, sino en los momentos que presente a la emisión o recepción de la llamada.

Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Actitud inicial: hay que tener una predisposición positiva para descolgar el teléfono y llamada. Recuerde que su estado de ánimo se transfiere fácilmente, se recomienda hacer uso de la sonrisa telefónica.
- Responder la llamada antes de los 3 segundos y brindar el guion de bienvenida establecido
- Tenga toda la documentación y material preparado, sobre todo aquellos documentos que estén relacionados con el asunto de nuestra llamada, además de bolígrafo y papel.
- En el caso de llamadas salientes debemos repasar los datos de nuestro interlocutor antes de llamar y tener toda la información a mano.

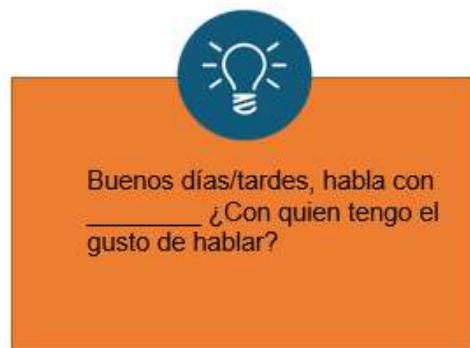


Figura 10
Guion de bienvenida

Tabla 3
 Recomendaciones generales

Para emisión de llamadas	Para recepción de llamadas
Saludo + Presentación de quiénes somos y la organización “DIMAR”	Presentación de quiénes somos y la organización “DIMAR” + saludo
Preguntar por la persona de interés o contacto	Registro
Presentarse a la persona de contacto	
Exposición del motivo de la llamada	
Registro	

Registro: Si recibimos una llamada, es necesario realizar preguntas filtro que garanticen la identificación del tipo de usuario:

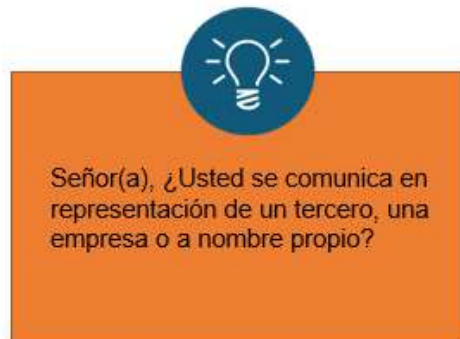


Figura 11
 Identificación de tipo de usuario

Una vez se identifique el tipo de usuario y la interacción sea por primera vez, es necesario realizar el registro de su información con el fin de crear una base de datos que permita la caracterización de los usuarios de Dimar.

En caso de que los datos del usuario ya se encuentren registrados, se le pregunta al usuario si desea actualizar alguno de ellos.

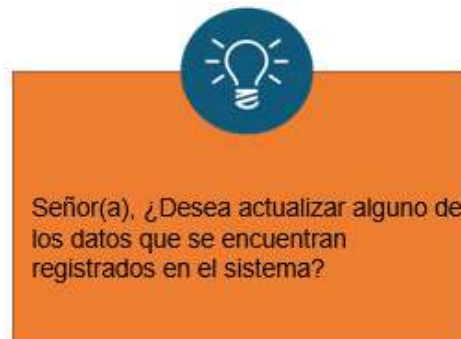


Figura 12
Registro de datos del usuario

Intercambio de información: Después de la toma de contacto, debemos identificar las necesidades del usuario, no sólo captando el contenido de la llamada sino también todos los elementos que nos permitirán descubrir sus expectativas no específicas. Es necesario obtener todos los datos necesarios con el fin de agilizar la atención al ciudadano.

Tabla 4
A nivel general se recomienda:

Para emisión de llamadas	Para recepción de llamadas
Escucha activa	Escucha activa

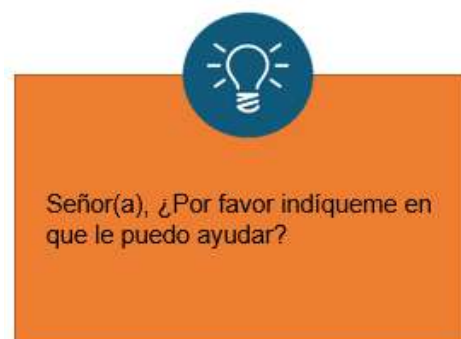


Figura 13
Identificación de necesidad

Solución gestión: En esta fase debemos proporcionar la información adecuada para que el usuario, nosotros mismos u otro departamento de la Dirección General Marítima pueda acometer la solución, comentándole detalladamente al usuario los pasos que seguiremos para resolver adecuadamente su solicitud.



Una vez concretada la necesidad, explique los pasos a seguir y entregue información complementaria sobre el servicio que el usuario ha solicitado, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases y emplee un lenguaje claro).

Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al solicitante de una manera clara y sencilla.

En el caso de no poder resolver la necesidad al solicitante en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

Procesamiento de la solicitud: Indicar al usuario el tiempo aproximado que podría esperar al teléfono para darle respuesta, coadyuva a que permanezca en una actitud receptiva.

- Al retomar la llamada digámosle: «Gracias por su amable espera en la línea Señor...»
- Retomar la llamada cada dos minutos
- Personalizar la llamada utilizando palabras como: Señor/Señora
- Evitar el uso de muletillas, extranjerismos, diminutivos, palabras negativas y silencios incómodos
- En caso de demorarse más de lo previsto se debe indicar al ciudadano y darle la opción de devolverle la llamada o brindar la información por otros medios (Email)
- Si hemos gestionado el contacto de una manera adecuada, podremos establecer una solución o alternativas para satisfacer las necesidades del usuario.
- En caso de que la solicitud del usuario sea de temas técnicos que requieran la intervención del responsable del área correspondiente, se hace necesario la radicación de una solicitud formal a través del Sistema de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual se podrá radicar en línea o a través del Portal Marítimo Colombiano.

Respuesta a solicitud: Es necesario indicar al usuario toda la información que éste requiere de manera concreta y en lenguaje claro que permita una mejor comprensión del mensaje que la Entidad le desea emitir. En este momento se debe dar información que le adicione valor a la atención, como horarios y puntos de atención, medios de pago, características de documentos etc.

En caso de que el ciudadano por no cumplir con los requisitos no pueda acceder al trámite solicitado, se le deberá informar las razones y posibles soluciones.

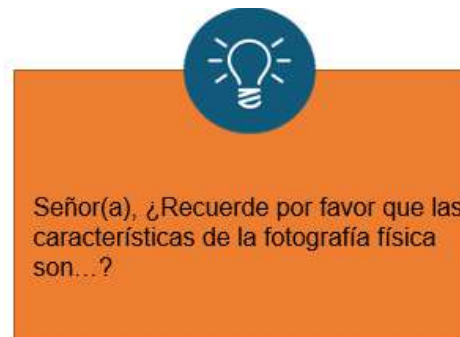


Figura 14
Aclaración de la información

Despedida: Es el momento de cerrar el contacto con nuestro interlocutor. Recuerde que siempre es el usuario el que debe colgar el teléfono, incluso aunque hayamos sido nosotros los que emitimos la llamada.

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida enviándolo a la encuesta de satisfacción.

Preguntar inquietudes finales: finalmente, nos despediremos, utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

Al finalizar la atención, se debe incentivar a que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación del mismo por parte de la Entidad.

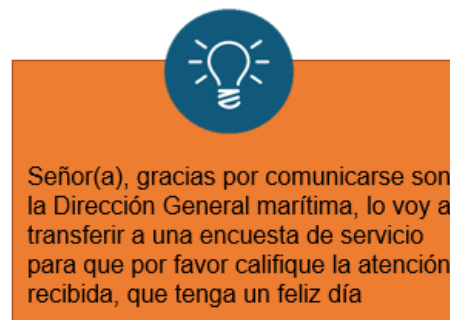


Figura 15
Guion de despedida

Tabla 5
 Recomendaciones puntuales:

Intentar	Evitar
Contestar antes de los 3 segundos	Dejar sonar el teléfono demasiado tiempo.
Hablar claro, de manera concisa y en tono amistoso.	Contestar ininteligiblemente
Escuchar con mucha atención	Dejar al que llama esperando innecesariamente
Registrar correctamente la información que se recibe	No escuchar activamente
Agradecer la llamada con cortesía	No dejar hablar al usuario o interrumpirle constantemente
Cuidar el volumen, cadencia, vocalización, velocidad y vocabulario.	Pasar la llamada a otro colaborador dejando al usuario con la “palabra en la boca” y sin indicar con quien lo contactamos.
Analizar bien cada detalle de la llamada y atender cada detalle.	Pasar la llamada a otro colaborador dejando al usuario con la “palabra en la boca” y sin indicar con quien lo contactamos.
Pedir que se repita o aclara la información suministrada, en aras de resolverla de manera eficaz.	No dedicar tiempo a la despedida
Emplear un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad.	Cerrar el contacto abruptamente.
Ante cualquier reclamación, emplee un tono conciliador y tranquilizante.	Atender varias llamadas al mismo tiempo, sin prestar la debida atención a cada una de ellas.

6.4 ATENCIÓN CANAL CHAT

El canal del chat es una herramienta web, que permite la comunicación oportuna y en tiempo real con los usuarios que lo requieran. Este procedimiento aplica para todas las consultas de carácter general y orientación de primer nivel al ciudadano que surjan a través de este canal, las cuales se muestran a continuación:

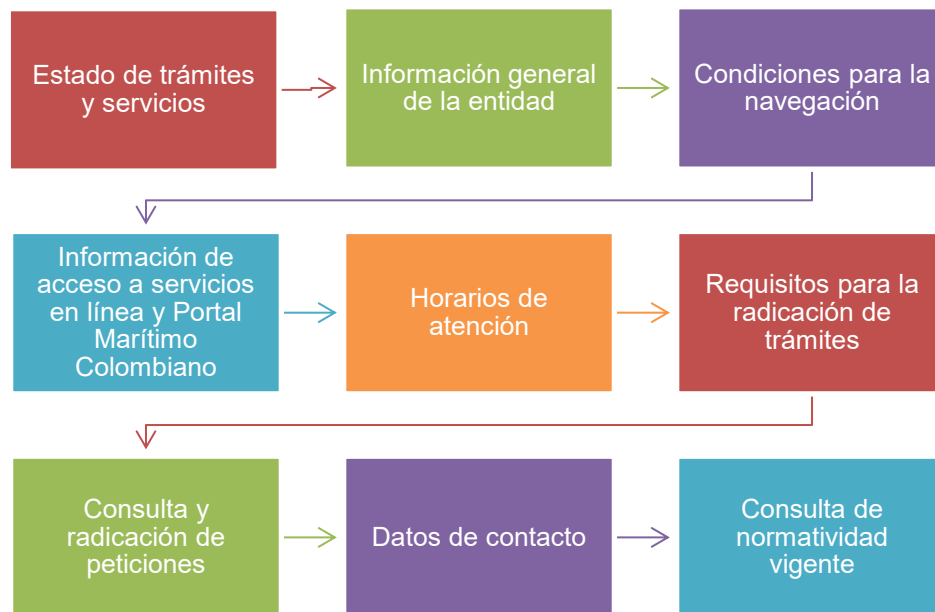


Figura 16
Tipos de solicitud

El responsable de este canal de atención es el asesor de servicio quien debe interpretar e identificar las necesidades de los usuarios y partes interesadas con el objetivo de brindar la información correcta y completa.

Fases:

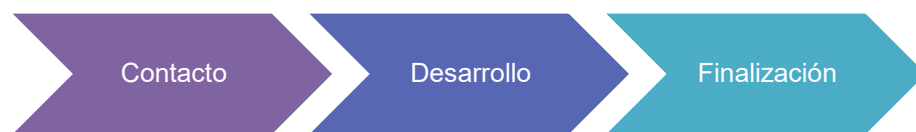


Figura 17
Fases de atención chat

Contacto: El contacto inicial es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente. Este contacto inicial se constituye en la primera imagen que se lleva el usuario respecto de la Dirección General Mar, por lo cual debe ser amable y cortés.

Para iniciar una comunicación inmediata y directa con nuestro usuario, por ello es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Aceptar el chat antes de los 8 segundos y brindar los guiones de bienvenida.

- Registrar o actualizar los datos correctamente en los diferentes aplicativos
- Agradecer la espera en línea y retomar el chat cada 2 minutos
- Tener toda la documentación y material preparado, sobre todo aquellos documentos que estén relacionados con el asunto de nuestra llamada, además de bolígrafo y papel.

Damos la bienvenida al usuario de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

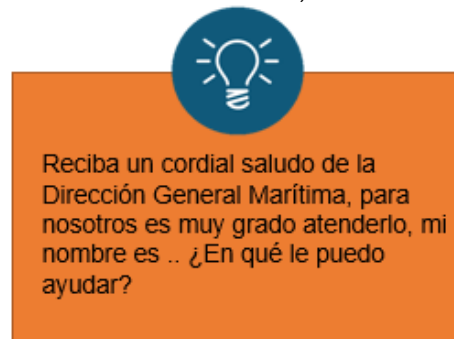


Figura 18
Guion de bienvenida

Registro: Al recibir el chat, es necesario realizar preguntas filtro que garanticen la identificación del tipo de usuario

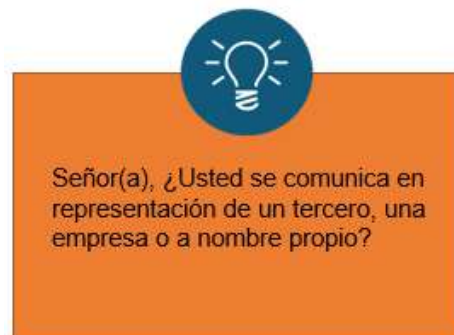


Figura 19
Identificación de tipo de usuario

Una vez se identifique el tipo de usuario y la interacción sea por primera vez, es necesario realizar el registro de su información con el fin de crear una base de datos que permita la caracterización de los usuarios de Dimar.

En caso de que los datos del usuario ya se encuentren registrados, se le pregunta al usuario si desea actualizar alguno de ellos.

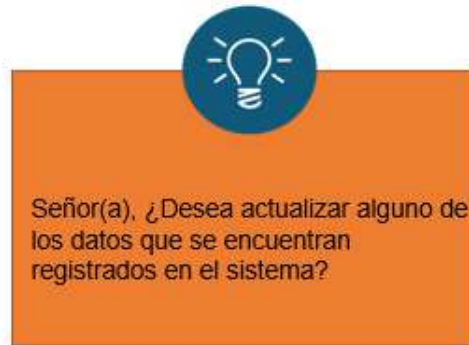


Figura 20
 Registro de datos del usuario

Tabla 6
 A nivel general se recomienda:

Interacción chat
Ortografía, redacción

Desarrollo: Esperar que el usuario realice la solicitud, la cual una vez realizada se debe analizar y establecer el posible curso de acción para dar respuesta al requerimiento.

Cuando el ciudadano este siendo irrespetuoso, se le solicitará amablemente que reconsidere su conducta.

Una vez realizada la solicitud verifique el entendimiento del mensaje, poniéndolo en las propias palabras del usuario y confirme si es correcta esa versión.

- Verificar el entendimiento del mensaje:

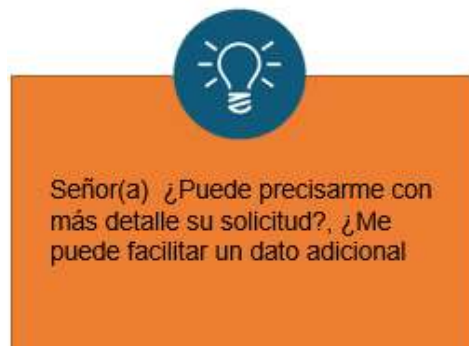


Figura 21
 Identificación de necesidad

- Realizar la consulta de información previa a respuesta formal:

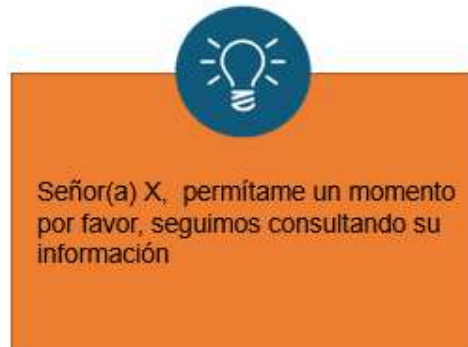


Figura 22
Validación de información

Se debe retomar al ciudadano cada dos minutos con el fin de evitar el abandono del canal

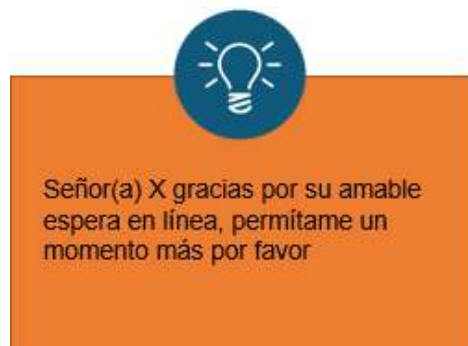


Figura 23
Tiempo en espera

Las inquietudes recibidas por parte de los ciudadanos que no puedan responderse de inmediato por su particularidad en la información como: Reconocimiento de un derecho, solicitud de copias de documentos, inconformidad frente a la atención de un funcionario o frente a un proceso, o la denuncia de presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los funcionarios, requiere de la radicación de una PQRS, que se realizará en línea informando al usuario el número de radicado y el término de respuesta de la misma o a través del correo institucional.

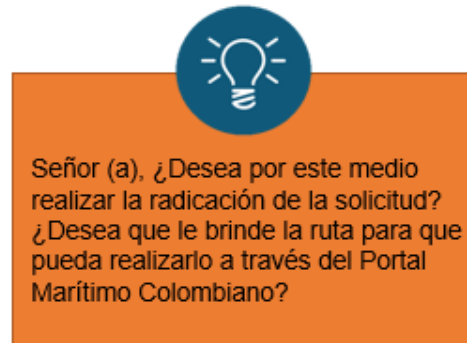


Figura 24
Medios de radicación

Una vez nos autorice el usuario radicar la petición procedemos a realizar el proceso:

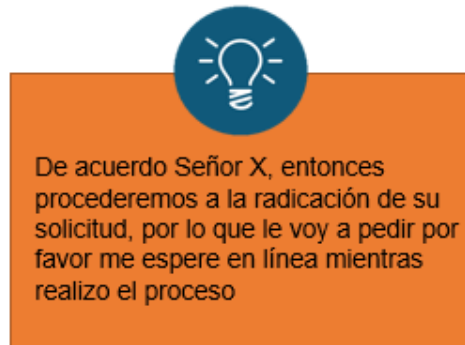


Figura 25
Radicación del proceso

Informar el tiempo de respuesta establecida para la emisión de esta.



Figura 26
Tiempos de respuesta

Si la solicitud del usuario es información general y se puede suministrar de manera inmediata hay que tener en cuenta que se debe verificar la ortografía, la redacción del texto, y si es necesario escribir siglas entre paréntesis. Se debe aclarar y detallar el contenido del

escrito, evitar colocar signos de admiración, emoticones, el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.

Finalización: Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

Una vez se haya otorgado la información correspondiente, se debe hacer énfasis en las conclusiones, preguntar si el ciudadano ha comprendido la información recibida y dar espacio a que el usuario se despida.

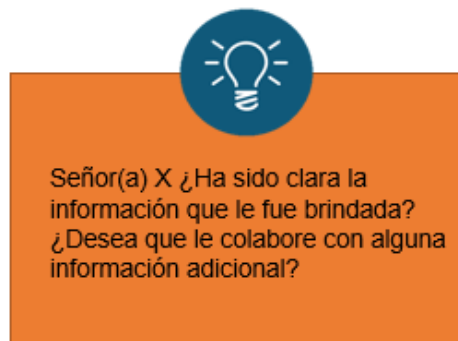


Figura 27
Aclaración de dudas

En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, es importante preguntar si se encuentra en línea con el fin de garantizar que se ha recibido la información correspondiente:

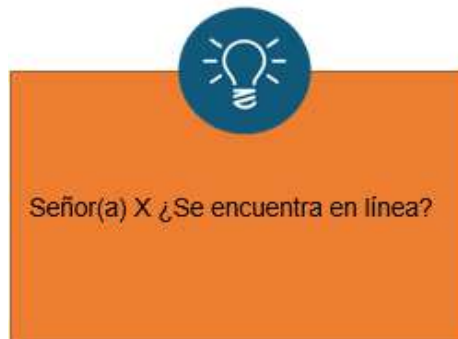


Figura 28
Acompañamiento

Se envía tres veces intercalado cada dos minutos, en el caso que transcurran seis (6) minutos y el usuario no responda se dará por cerrada la sesión de chat.

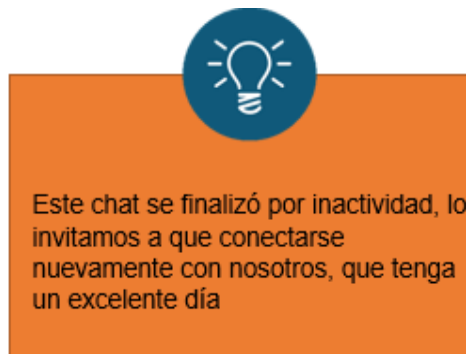


Figura 29
 Guion de inactividad

En caso de culminar la interacción con el usuario satisfactoriamente, al finalizar la atención, se debe incentivar a que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de este por parte de la Entidad.

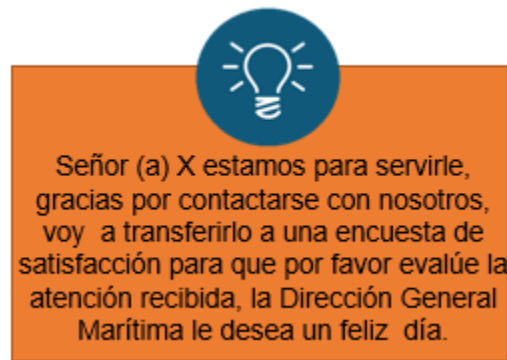


Figura 30
 Guion de despedida

Tabla 7
 Recomendaciones puntuales:

Intentar	Evitar
Comunicarse con el usuario 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 en un texto escrito equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
Dividir las respuestas largas en bloques.	No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.

GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-GUI-017 v2



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.	Dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
Para la respuesta o consulta realizada desde el correo institucional de Dimar, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:	Evitar demoras o tiempos de espera no justificados, para lo cual debe iniciar la atención por este medio lo más pronto posible.
Textos sin MAYÚSCULA SOSTENIDA.	Errores ortográficos, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
El color de la letra debe ser oscuro (negro o azul oscuro)	
Formato de letra: Arial 11, sin negrita ni cursiva.	

Políticas de operación para el procedimiento:

- Es importante cerciorarse que la información de consulta por parte del ciudadano sea clara, concisa y coherente, de lo contrario se le solicitará más información o aclaración al respecto.
- Antes de enviar la respuesta se debe verificar la ortografía, la redacción del texto, y si es necesario escribir la descripción de siglas entre paréntesis. Se debe aclarar el contenido del escrito, evitar colocar signos de admiración, emoticones, el uso de jergas, tecnicismos, abreviaturas o el uso de mayúscula sostenida.
- Se deben conservar las normas básicas de cortesía en la atención como saludar, despedirse, evitar tutear, utilizar un lenguaje 'confianzado' y justificar el tiempo de espera cuando sea necesario.
- Se debe informar al ciudadano cuando su consulta no puede resolverse inmediatamente y antes de cerrar la sesión es necesario que el operador se asegure de que no existen más inquietudes por parte del usuario.
- Informar al usuario cuando ocurra una novedad en la disponibilidad del chat en lo relacionado con los horarios, las condiciones, fallas tecnológicas, entre otros, informando las novedades a través del Portal Web institucional.
- Cuando el ciudadano esté siendo irrespetuoso, se le solicitará amablemente que reconsidere su conducta.
- En el caso que transcurran seis (6) minutos y el usuario no se comuniqué se dará por cerrada la sesión de chat.

6.5 CORREO INSTITUCIONAL

Estas instrucciones integran todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través del correo institucional dimar@dimar.mil.co

Fases:



Figura 31
Fases correo electrónico

Desarrollo: El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

- El colaborador de Dimar es responsable del uso de sus cuentas, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Para efectos de seguimiento y control el correo electrónico debe tener:
 - Asunto del correo
 - Nombre del Remitente
 - Nombre Entidad o Dependencia remitente
 - Ubicación:
 - Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
 - Dirigido a:
- Analizar si la solicitud compete a Dimar; de lo contrario, remitirla a través del Sistema de Atención a Peticiones a la entidad encargada e informar de ello al usuario.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Finalización: Asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Antes de enviar un mensaje, asegurarse de que está escrito con corrección y claridad.

Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.

Tabla 8
 Recomendaciones puntuales:

Intentar	Evitar
Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.	No utilizar mayúscula sostenida, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito. Se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas.	No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
No escribir líneas de más de 80 caracteres.	Errores ortográficos, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
	Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

7. CONDICIONES GENERALES

El anterior procedimiento se aplica en todos los puntos de atención presencial existentes en la unidad a lo largo de su jurisdicción en el territorio nacional y debe ser aplicado en cada capitanía de puerto al igual que el canal telefónico y chat que se gestionará en Sede Central ya sea con personal tercerizado, contratista o de planta con el fin de brindar un servicio unificado y de la mejor calidad en todas las unidades dispuestas para la atención a los ciudadanos/usuarios.

A. De las oportunidades de mejora al procedimiento

- El Capitán de Puerto de cada Unidad o su delegado, será quien comunique al responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana las novedades, observaciones y/o sugerencias del procedimiento de atención presencial, quien deberá analizarlas y tomar las acciones de mejora pertinentes.

B. De la seguridad física de los puntos de atención



- La oficina de seguridad y/o quien haga sus veces en las unidades, deberá supervisar el ingreso de los ciudadanos a la unidad, garantizando la seguridad de los usuarios, de los funcionarios y de la Entidad.
- El personal de seguridad privada de las unidades deberá contar con aptitudes y actitud de servicio, para lo cual el o los supervisores de contrato correspondientes, solicitarán a las empresas que el personal se encuentre capacitado en temas relacionados en servicio al cliente.
- El personal de seguridad privada, en caso de ser necesario orientará a los ciudadanos con relación al lugar donde pueden dirigirse para solicitar información de la Entidad.

C. Funcionamiento de los sistemas de información y registro de información

- Cada Unidad debe garantizar el correcto y continuo funcionamiento del sistema digital de turnos. Esto incluye, el suministro del papel de impresión de los turnos.
- En caso de presentarse alguna anomalía en el sistema de turnos, la unidad a través del delegado del Capitán de Puerto, deberá darla a conocer, de manera inmediata al Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de tomar las acciones correspondientes para corregir la novedad presentada.
- Cada Unidad debe garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas correspondientes para la adecuada atención al ciudadano; en caso de presentarse alguna anomalía que pueda afectar la prestación del servicio, se debe informar de manera inmediata al Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de tomar las acciones correspondientes e informar el plan de contingencia para no afectar el servicio.

D. Espacios Físicos

- Cada Unidad debe garantizar y disponer del espacio de atención y de espera adecuado para los ciudadanos, esto es ubicación física del puesto de trabajo del Asesor de Servicio, escritorio, silla, iluminación y demás elementos necesarios para la prestación del servicio. Así como la ubicación física de sala de espera de los usuarios con sus respectivas sillas. Los elementos de hardware y software correspondientes para la efectiva prestación del servicio serán suministrados a través del proceso contractual de tercerización del servicio, para las unidades que cuentan con este servicio; para aquellas unidades que no se encuentran en el modelo de tercerización, deberán disponer ellas mismas de todos los elementos necesarios para la atención.



E. Responsabilidades y atribuciones del Asesor de Servicio

- El Asesor de Servicio se capacitará constantemente, de acuerdo con el programa de formación diseñado y en caso de evidenciar vacíos de información, lo comunicará al Área de Servicio y Participación Ciudadana, quien tomará las acciones correspondientes para realizar el respectivo refuerzo.
- El personal designado para la atención del presencial (tercerizado), no podrá ser asignado a ninguna otra función de la Unidad.
- No se permite la radicación de trámites incompletos. La directriz en los puntos de atención es que todo trámite que ingrese debe cumplir con todos los requisitos y documentos estipulados para acceder al mismo.
- Si el proceso requiere documentación adicional a la estipulada en las herramientas de atención para dar continuidad a un trámite, esta solicitud la deberá realizar el mismo proceso. En ningún caso el Asesor de Servicio Presencial está autorizado a expedir actos administrativos o solicitar requisitos o documentación que no se encuentre descrita en los sistemas diseñados por la Entidad para informar los requisitos y documentación para el acceso a los trámites.
- El envío de los actos administrativos a las unidades debe hacerse a través del proceso misional. En caso de que el acto administrativo ya se encuentre dentro del inventario de ingresos de Asepac (formato G5-02-FOR-004 Entrega Documentación del Back al Front Office) se deberá realizar mediante el formato de entrega del front al back office (formato G5-02-FOR-006 Entrega Documentación Front Office al Back office).
- El Asesor de Servicio Presencial tendrá como herramienta de atención la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) la cual está soportada por la Sede Electrónica, herramienta de sistematización de los trámites, que a su vez está diseñada con la información entregada por los procesos misionales.
- El Asesor de Servicio Presencial usará la OAC para el recibo de cualquier trámite, siempre y cuando estos se encuentren inscritos en la Sede Electrónica. En caso de evidenciar que un trámite se encuentra incompleto, deberá informar al usuario que únicamente se reciben solicitudes de trámites con el pleno cumplimiento y/o presentación de todos los requisitos establecidos para cada uno de ellos.
- En caso de evidenciar en el proceso misional que existe un vacío o incumplimiento dentro del proceso de atención presencial, esta novedad deberá ser informada al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana, quien verificará con el proceso misional el respectivo trámite y así tomará las acciones de mejora correspondientes.



- Los asesores de servicio presencial deben notificar al ciudadano al momento de contar con la disponibilidad de entrega del acto administrativo, para que el usuario se acerque a reclamar su trámite. Se debe dejar registro en el sistema correspondiente.

F. Proceso de calidad y auditoría del proceso

- Los trámites recibidos por los asesores de servicio (tercerizado) son objeto de verificación diariamente, el porcentaje de trámites evaluados corresponderá al especificado en el debido contrato. Este seguimiento, tiene como fin, validar el cumplimiento de la totalidad de requisitos y especificaciones descritas en la OAC y así minimizar los riesgos de recibir y trámites incompletos o que no cumplan con los requerimientos mínimos definidos para su obtención.
- Para las unidades que cuentan con el proceso de atención tercerizado, los asesores, deberán hacer uso del sistema de recolección de datos (CRM), que corresponde al especificado en el debido contrato. A través de éste se realizará el monitoreo de cumplimiento de adherencia (horario), registro de datos de los usuarios, turnos gestionados en la unidad y demás estadísticas que permitan mejorar el proceso de atención al ciudadano.

G. Medición de satisfacción del servicio

- La atención presencial es objeto de calificación por parte de los usuarios atendidos. En este sentido, una vez finalizada la atención presencial, se realizará una encuesta de satisfacción que tiene como fin identificar las oportunidades de mejora aplicables al proceso. La metodología de la evaluación será definida contractualmente de acuerdo con los recursos asignados.