

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



**La equidad
es de todos**

Prosperidad
Social



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Prepara el punto de atención.**
 - Llega 15 minutos antes al módulo donde prestas la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que brindarás y enterarte de las novedades
 - Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas
 - Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales:

- Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro
- Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional.
- Ten en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camiset deportivas, camisas sin mangas, cachucha, sombreros y boinas.
- Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- Mantén las manos y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si tienes tatuajes procura cubrirlos para que no sean visibles ciudadano durante la atención.
- En caso de que tengas piercings, estos deben ser retirados mientras se está prestando el servicio.
- Usa maquillaje sobrio de forma que proyectes una imagen natural y agradable.
- No retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Prepárate para brindar el mejor servicio:**
 - Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno
 - Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Al establecer contacto con la ciudadanía:**

- Sonríe, sonríe y sonríe!
- Mira a los ojos
- Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procura que estas estén siempre limpias.
- Inicia la conversación usando el siguiente guión:



PROTOCOLO BIENVENIDA Y DESPEDIDA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

Bienvenida.

Buenos días/tardes, bienvenido a Prosperidad Social, mi nombre es (Nombre del colaborador), me indica su nombre por favor y me informa en que le puedo ayudar?



Registro de atención.

Sr(a). (Nombre del ciudadano) con el fin de brindarle un mejor servicio me permite por favor su turno y documento de identidad para tomar sus datos personales e ingresarlo al registro de atención



PROTOCOLO BIENVENIDA Y DESPEDIDA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

Solicitud.

Sr(a). (Nombre del ciudadano) ¿En qué le puedo colaborar?



Verificación satisfacción.

Verifique que la información suministrada al ciudadano es clara y satisface sus inquietudes.

¿Sr. (Nombre del ciudadano) es clara la información brindada?



PROTOCOLO BIENVENIDA Y DESPEDIDA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

Despedida.

Posteriormente finalice con: gracias por su visita. (Se entrega desprendible de canales de atención)



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Al prestar el servicio:**
 - Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza
 - Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular, ni uses audífonos
 - Adapta la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Al prestar el servicio:**

- Si prefieres toma nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Explícale al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá



PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Cuando finalice la atención:**
 - Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmale sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
 - Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
 - Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir.
 - Despídete con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradece su visita



¡Gracias!



ProsperidadCol



ProsperidadCol



Prosperidad.Social

www.prosperidadsocial.gov.co