

PROTOCOLO

UNIDAD de **ATENCIÓN**
al **CIUDADANO**

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.

Contenido

OBJETIVO	2
CANALES DE ATENCIÓN	5
Atributos del buen servicio	7
Confiable:	7
Amable:	7
Digno:	7
Efectivo:	7
Oportuno:	7
Actual:	8
Adaptable:	8
Solidario:	8
IDEAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	9
Atención personalizada	11
PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	11
EN EL CONTACTO INICIAL	12
EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	13
RECOMENDACIONES	13
Presentación personal:	13
Comportamiento:	14
La expresividad en el rostro:	14
La voz y el lenguaje:	14
La postura:	14
EL puesto de trabajo:	14
Evento 1:	15
Evento 2:	15

Atención Prioritaria	17
GRUPOS ÉTNICOS	17
PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	17
Accesibilidad Arquitectónica	19
Accesibilidad Comunicativa	19
Canal Chat:	19
Asesor virtual (<i>Chatbot</i>):	20
Canal de Atención Electrónica:	20
Canal Telefónico:	20
Canal de Atención Presencial (<i>Ventanilla</i>):	20
Centro de Relevo	21
Atención Telefónica	23
RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	23
Atención virtual	26
Medios	26
Asesor virtual (chatbot - Sabi):	26
Chat:	26
Sistema de atención electrónica:	26
Contacto	28
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES	28
LENGUAJE CLARO EN COMUNICACIONES ESCRITAS	28
BIBLIOGRAFÍA	29

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
	Sabi	Nuestro asistente virtual	http://www.icfes.gov.co/canales de atención. Disponible las 24 horas	 Solo debes escanear el código QR, para chatear con Sabi en tu WhatsApp.
	Chat en línea	Charla con asesor en línea	¡Próximamente!	¡Próximamente!
	Línea de atención	Llamanos a la línea de Atención en Bogotá	(601) 5144370	Lunes a viernes, 7:00 am – 7:00 pm
		Dejanos tus datos y horario para devolvarte la llamada	https://webcallbackservericfes.azurewebsites.net/	Lunes a viernes, 7:00 am – 7:00 pm
		Video llamada	¡Próximamente!	¡Próximamente!
	Atención presencial y correspondencia	Recepción de PQRSDf y correspondencia	http://www.icfes.gov.co/canales de atención	Lunes a viernes, 8:00 am – 5:00 pm/ Jornada continua
	Formulario Electrónico	Diseñado para recibir tu PQRSDf	http://www.icfes.gov.co/canales de atención	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.



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:

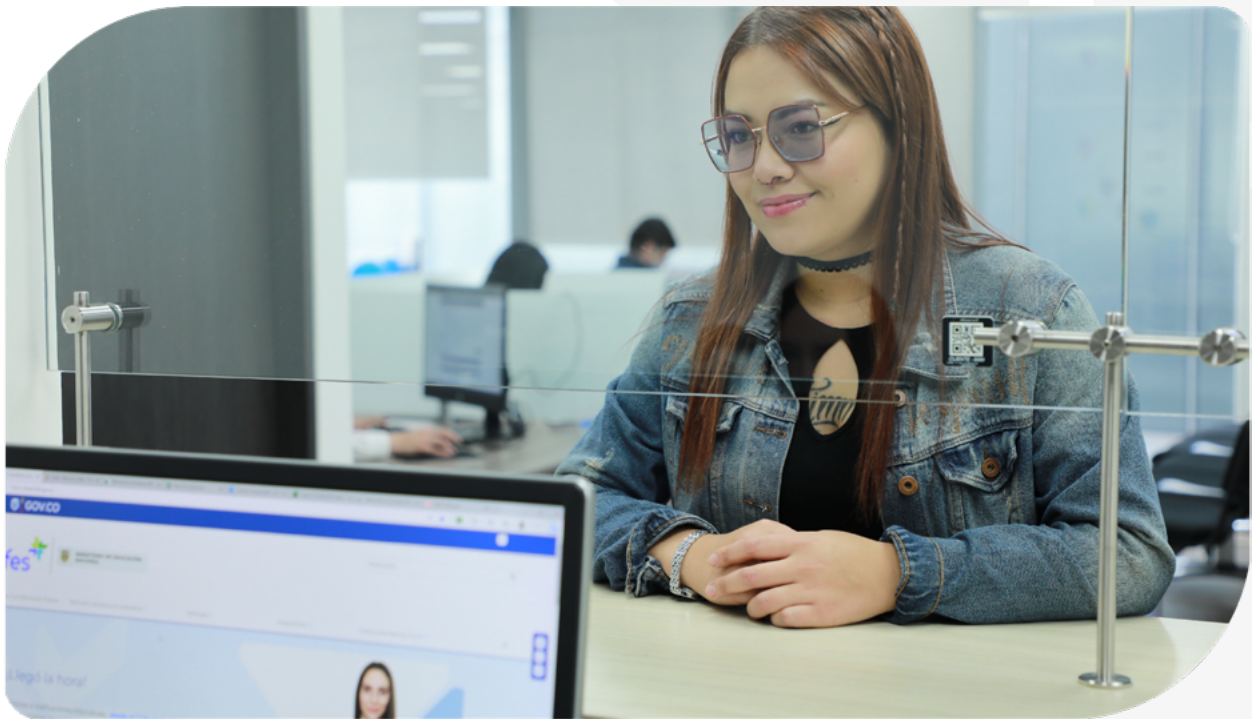
La atención a los ciudadanos debe estar actualizada y responder a las necesidades presentes de los usuarios.

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.

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.





ATENCIÓN

PERSONALIZADA

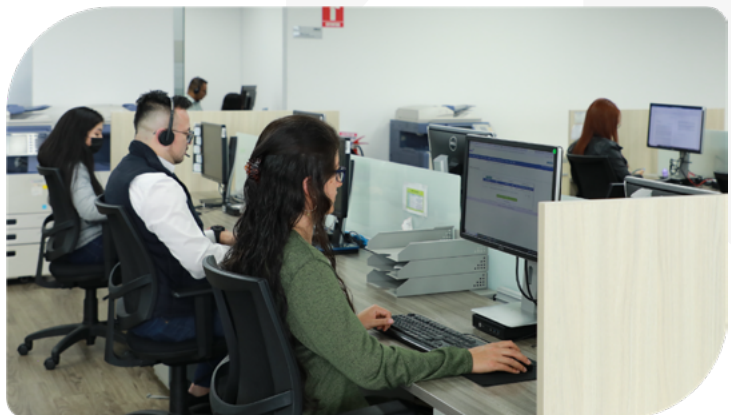
Atención personalizada

En este canal los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicita servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer 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.

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.

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 últimos 30 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.

RECOMENDACIONES

Presentación personal:

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano sobre el Icfes y sus servidores públicos. Por ello debe ser impecable:

El cabello: siempre debe estar limpio y correctamente peinado. Lo ideal es mantener el rostro despejado. Evitar llevarlo húmedo y en caso de usar gel para fijarlo evitar los excesos.

El maquillaje: debe ser lo más natural posible.

Cuidado de las manos: las manos son foco de atención en lo posible, hidratar para evitar resequedad, las uñas se recomiendan no muy largas y color de esmalte transparente o sobrio.

Uniforme: usar ropa formal y adecuada para la prestación del servicio, en lo posible de lunes a jueves. Para los días viernes si se usa calzado deportivo en lo posible que sea sobrio y con excelente presentación personal. La identificación institucional debe estar limpia y visible. Se debe evitar ropa o accesorios muy llamativos, pantalones rotos o tenis.

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, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a

que sea él quien salude primero.

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.



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.

PERSONAS EN CONDICIÓN DE 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 hablarles en tono 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, tales 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”, “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 16, quienes han adecuado los ascensores y unidades sanitarias para las personas en condición de 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 en condición de discapacidad.

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 en condición de 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 en condición de 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 en condición de 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 en condición de 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 en condición de 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 en condición de 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, Fenascal**; 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.



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

La vocalización: pronunciar claramente las palabras, sin ‘comerse’ ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se forman bien.

- Esperar, sin interrumpir, que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- 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.



ATENCIÓN
VIRTUAL

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 (Sabi) y Atención electrónica de PQRSDF.**

Medios

Asesor virtual (chatbot - Sabi):



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.

- 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.

Contacto

<https://www.icfes.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Sede Principal

Dirección: Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 16, Edificio Elemento, Bogotá - Cundinamarca. Código Postal: 111071

Horario de atención presencial: Lunes a Viernes 08:00 a.m. - 04:00 p.m.
Jornada continua.

Teléfono conmutador: +57 601 5144370

Línea de atención al ciudadano: +57 601 5144370

Horario de atención telefónica: Lunes a Viernes 07:00 a.m. - 07:00 p.m.
Jornada continua.

Horario de radicación de correspondencia: Lunes a Viernes 08:00 a.m. - 05:00 p.m. Jornada continua.

Línea anticorrupción: soytransparente@icfes.gov.co

Correo solicitudes de información: solicitudesinformacion@icfes.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@icfes.gov.co

LENGUAJE CLARO EN COMUNICACIONES ESCRITAS

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la 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://centroderolevo.gov.co/>