

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVIVIO AL CIUDADANO

## MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA

### GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá, Septiembre de 2017

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1.1 Definición</b> .....	4
<b>1.2 Objetivo general</b> .....	4
<b>1.3 Ámbito de aplicación</b> .....	4
<b>2. ELEMENTOS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	4
<b>2.1 Atributos del buen servicio</b> .....	5
<b>2.2 Actitud</b> .....	5
<b>2.3 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)</b> .....	6
<b>2.4 El servicio como estrategia de calidad</b> .....	6
<b>2.5 Momentos de verdad</b> .....	6
<b>2.6 Ciclo del servicio</b> .....	7
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	7
<b>3.1 Canal presencial</b> .....	8
<b>3.2 Canal telefónico</b> .....	8
<b>3.3 Canal de correspondencia</b> .....	8
<b>3.4 Canal digital</b> .....	8
<b>4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</b> .....	8
<b>4.1 Protocolo de atención en el canal presencial</b> .....	8
<b>4.2 Protocolo de atención en el canal telefónico</b> .....	12
<b>4.3 Atención por medio del Centro de Contacto Ciudadano (CCC)</b> .....	12
<b>4.4 Atención teléfonos de oficina</b> .....	13
<b>4.5 Atención Línea Transparente 220 03 77</b> .....	14
<b>4.6 Protocolo de la oficina de Atención al Ciudadano</b> .....	14
<b>4.7 Protocolo de atención canales digitales</b> .....	15
<b>4.8 Recomendaciones correo electrónico</b> .....	16
<b>4.9 Protocolo de atención en Correspondencia</b> .....	16
<b>5. CONSIDERACIONES FINALES</b> .....	17

## INTRODUCCIÓN

La política de calidad del Ministerio de Minas y Energía, se centra en las necesidades de sus clientes, siendo el servicio al Ciudadano el objetivo central de ella. Para la consecución de dichos fines el Plan Nacional de Desarrollo determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se crea con el Decreto 2623 de 2009, y se constituye en instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

Por lo anterior, el Ministerio de Minas y Energía a través del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, elaboró el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano el cual pretende ser una guía para funcionarios y contratistas que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía, para responder correctamente a las solicitudes de información o a las distintas situaciones a las que se puedan verse enfrentados durante la atención ciudadana.

### **1.1 Definición**

El protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Minas y Energía es un documento dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad que tengan relación directa o indirecta con la atención al ciudadano. En este documento se encuentran los principales aspectos que deben ser conocidos y puestos en práctica por los distintos colaboradores del Ministerio, en aras de brindar una atención de calidad.

Este protocolo busca que los ciudadanos que acudan a los distintos canales de atención que tiene dispuestos el Ministerio, queden satisfechos de haber recibido una respuesta clara y un servicio adecuado independientemente de la solicitud o trámite que el ciudadano adelante ante la Entidad.

### **1.2 Objetivo general**

Establecer una guía que contenga las orientaciones y procedimientos para facilitar la atención y relación de los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Minas y Energía con el ciudadano externo o interno.

### **1.3 Ámbito de aplicación**

Está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Minas y Energía que en función de su cargo y actividades interactúen con los ciudadanos constante o eventualmente con el fin de brindar o ampliar información sobre determinado servicio.

El presente protocolo es de carácter obligatorio y debe ser impartido en todos los ámbitos de la Entidad, indispensablemente en el momento de ofrecer los servicios que dispone el Ministerio para la ciudadanía.

## **2. ELEMENTOS GENERALES DEL SERVICIO**

## 2.1 Atributos del buen servicio

Un buen servicio está relacionado con las expectativas que el ciudadano – cliente espera encontrar al momento de recibir atención frente al servicio que necesita. El servicio debe caracterizarse por ser:

**Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

**Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** resuelve lo pedido.

**Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

## 2.2 Actitud

La actitud está relacionada con el ánimo y la postura del cuerpo que son expresadas por parte de las personas al entablar comunicación con otro individuo. Es importante que los servidores del Ministerio atiendan a los ciudadanos con amabilidad y están dispuestos a escuchar sus inquietudes y peticiones, poniéndose en el lugar de este.

El servidor público deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuche y evite interrumpir a la persona que le está hablando
- Muestre interés por lo que la persona le expresa y orientela de la manera adecuada para atender su requerimiento o solicitud
- Oriente con claridad y precisión.
- Sea ágil y cálido en el trato

### 2.3 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Con el lenguaje se manifiesta lo que se quiere expresar o decir. Es recomendable que el modo y la forma de hablar esté vacía de eufemismos y tecnicismos que el ciudadano no pueda entender.

Algunas recomendaciones:

- Evite tutear al ciudadano, utilice mejor “Señor” o “Señora” según sea el caso.
- Utilice en su lenguaje palabras respetuosas de manera que el ciudadano sienta un acercamiento cordial por parte del funcionario o contratista. “¿En qué le puedo ayudar?” “Ha sido con mucho gusto” son frases cordiales.
- Llame al ciudadano por el nombre que él utiliza y le ha indicado
- No use tecnicismos ni siglas. El lenguaje administrativo es confuso para el ciudadano.

### 2.4 El servicio como estrategia de calidad

Un servicio de calidad es aquel que continuamente está mejorando los estándares de atención y ofreciendo un servicio acorde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. El involucramiento de los servidores y contratistas es indispensable para que se establezca un modelo de servicio que se vea reflejado en las opiniones y en la percepción que tiene el ciudadano frente al Ministerio.

### 2.5 Momentos de verdad

El momento de verdad es la interacción y el contacto que el ciudadano – cliente tiene con un funcionario o contratista de la entidad o simplemente con un elemento de la misma, es decir, no se necesita que haya contacto humano para establecer un momento de verdad, este simplemente se da cuando el ciudadano, por ejemplo, hace contacto con la infraestructura o la señalética de la misma o cualquier otro elemento. De esta interacción el ciudadano cliente se llevará una impresión positiva o negativa de la entidad y así mismo será su calificación en la calidad del servicio.

Es deber de la entidad que todo momento de verdad esté orientado a satisfacer las necesidades del ciudadano- cliente, para esto es necesario identificar el ciclo de servicio de cada uno de los momentos en que el ciudadano tiene contacto con el Ministerio.

## 2.6 Ciclo del servicio

Un ciclo de servicio es la secuencia de los momentos de verdad que el ciudadano- cliente experimenta al realizar una solicitud de información, trámite o servicio frente a la entidad que desee.

Los ciclos de servicio son indispensables para detectar los pasos que se dan al momento de realizar un trámite o servicio, detectar estos pasos son esenciales para hallar oportunidades de mejora y organizar así el proceso de servicio.

## 3. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son espacios, escenarios y medios a través de los cuales los ciudadanos tienen contacto con las entidades estatales con el fin de realizar trámites y servicios, solicitudes de información, o aclaraciones relacionadas sobre el quehacer de la entidad.

Con una buena atención por parte de los servidores y contratistas del Ministerio se logrará mejorar la percepción que tiene el ciudadano en relación con la prestación de un determinado servicio, además de contribuir al fortalecimiento de:

- Satisfacción de la ciudadanía.
- Asesoría veraz y oportuna al ciudadano
- Servicio ágil
- Calidad en la información
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración, la transversalidad, operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo

### **3.1 Canal presencial**

Es el espacio físico donde los ciudadanos - clientes tienen contacto presencial con los funcionarios o contratistas de la entidad para realizar trámites y servicios, solicitar información o aclarar dudas. En el caso del Ministerio el canal presencial es a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, el CADA (Centro de Atención Documental y Archivo) y la Biblioteca del Ministerio.

### **3.2 Canal telefónico**

Es el dispositivo de telecomunicaciones a través del cual el ciudadano tiene contacto con funcionarios y contratistas del Ministerio para resolver inquietudes o presentar solicitudes de información. Este canal está representado por telefonía móvil o fija, conmutadores o centros de contacto.

### **3.3 Canal de correspondencia**

Se identifica como un canal de comunicación por medio escrito donde el ciudadano puede presentar en tiempo diferido solicitudes de información o realización de trámites.

### **3.4 Canal digital**

Es el canal que por medio de internet el ciudadano- cliente utiliza para comunicarse con la Entidad. En el Ministerio están disponibles el correo electrónico, el chat y el sistema de PQRDS a través del portal web.

## **4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**

### **4.1 Protocolo de atención en el canal presencial**



**Presentación personal:** La presentación personal puede influir en la percepción que tiene el ciudadano- cliente respecto al personal que labora en la entidad. Mantenga una presentación apropiada y pulcra. No olvide siempre portar su carné de identificación.

**Expresividad en el rostro:** El rostro es el primer contacto visual con el que se encuentra el ciudadano. Por eso es fundamental mirar a los ojos a la persona demostrando así interés, actitud de escucha y reflejando seguridad en la información que se está dando.

**La voz y el lenguaje:** La voz y el lenguaje que use en la comunicación que se tenga con el ciudadano – cliente ayudarán a generar una buena receptividad del mensaje y así tener claridad en lo que se explica. Debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**El tono de la voz:** El tono con el que se comunica enfatiza la actitud con la cual se dirige al ciudadano. Mediante el tono de la voz se manifiesta la emoción de lo que queremos expresar y pensamos. La modulación de la voz debe adaptarse a las distintas situaciones, siempre vocalizando de manera clara para evitar confusiones y así el ciudadano- cliente entienda lo que usted le quiere decir.

**La postura:** La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. Una adecuada postura mejora la calidad de expresión con la que se dirige al ciudadano.

En la atención presencial no solo cuenta las normas comportamentales para hacer sentir bien al ciudadano, se complementa además con espacios de atención física y puestos de trabajo con ciertas características de orden y aseo, esto contribuye a que la labor diaria de cada funcionario sea más placentera.

### **Acerca del lugar donde se ofrece la atención**

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se trabaja tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de

elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar sino a la dependencia donde labora, en general para prestar un mejor servicio al ciudadano se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Verifique que su puesto de trabajo esté en perfecto orden y aseado.
- No mantenga encendidos radios ni televisores durante los horarios de atención a ciudadanos.
- Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto, preferiblemente en opción vibrador. Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer timbre.
- La comunicación entre las personas de la dependencia debe ser directa evitando los gritos.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Revise que la papelería destinada a su puesto no esté desbordada y manténgala en un lugar poco visible.

### Atención presencial



## Guarda de seguridad

El personal de seguridad es el primer contacto al que se enfrenta el ciudadano- cliente al llegar a la entidad, por esto el grupo de Servicios Administrativos es el encargado de hacer una inducción a cada persona que actúe como guarda.

En la inducción debe informársele cómo está compuesto el Ministerio en cuanto a grupos, dependencias o direcciones; igualmente se le explicarán cuáles son las entidades adscritas a la entidad y se dará a conocer el directorio interno del Ministerio, esto ayudará a orientar de forma adecuada al ciudadano.

Los guardas de seguridad deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Salude cordial y amablemente a la persona que llega a la entidad.
- Revise maletines o paquetes, siempre informando antes de hacerlo y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por el grupo de Servicios Administrativos.
- Recuerde llevar el uniforme en perfecto estado y portar su carné de identificación

## Recepción

Una vez el ciudadano haya sido registrado por el guarda de seguridad, los encargados de recepción deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Salude de forma cordial y amable al ciudadano. “Buenas tardes en qué le puedo servir”, “Buenas tardes en qué le puedo ayudar” son frases que siempre quedan bien y generan calidez.
- Pregúntele al ciudadano –cliente a qué funcionario necesita o a qué dependencia desea dirigirse.
- Luego de validar la información y de comunicarse con la dependencia a la que requieren, infórmele al ciudadano- cliente que deberá registrar los datos personales en la base de visitas del Ministerio con el fin de cumplir con los estándares de seguridad de la entidad, para esto, deberá pedirle un documento de identificación.

- Entregue la ficha de ingreso al ciudadano y recuérdale que al salir deberá devolverla para así reclamar el documento que dejó en recepción.
- En caso que el ciudadano o visitante ingrese un equipo portátil o Tablet, indíquele que este deberá quedar registrado en el sistema.
- Oriente al ciudadano hacia su destino e indíquele la ubicación de la oficina a visitar.

#### 4.2 Protocolo de atención en el canal telefónico



#### 4.3 Atención por medio del Centro de Contacto Ciudadano (CCC)

El canal telefónico es uno de los medios que más utilizan los ciudadanos – clientes para comunicarse con la Entidad. El Ministerio posee tres líneas telefónicas (220 03 00, 222 20 02 y la línea gratuita nacional 018000 910 180) que atiende el CCC y transfiere las llamadas a servidores y dependencias.

Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones. Revise el guion de atención telefónica

- Tenga a su alcance los principales trámites y servicios que realiza la entidad, esto con el fin de orientar al ciudadano que llama.
- Conozca los principales números telefónicos de entidades adscritas y que brinden algún servicio que tenga relación directa con el Ministerio.
- Conozca las novedades en servicios y trámites que se hayan establecido recientemente.
- Sea amable al contestar, maneje un tono y trato cordial con quien se comunica.
- Tenga a la mano esfero y libreta en caso que deba anotar alguna información.
- No hable con terceros mientras toma una llamada, su principal atención debe estar en el ciudadano que se comunica.
- Escuche atentamente la necesidad del ciudadano – cliente para brindarle la mejor respuesta.

#### **4.4 Atención teléfonos de oficina**

Cada servidor público o contratista al que le sea asignado una extensión telefónica deberá responder en algún momento una inquietud telefónica de un ciudadano, por tal motivo es indispensable que siga y recuerde estas recomendaciones al momento de entablar comunicación:

- Conteste el teléfono de manera cordial y respetuosa identificando la dependencia a la que pertenece, por ejemplo: “Buenos días Grupo de Participación y Atención al Ciudadano”
- Percátese del tono de voz que utiliza al contestar, este proyecta la actitud con la que usted se comunica y así mismo el otro interlocutor lo notará.
- Conozca de antemano las funciones del teléfono, puede que las necesite en caso que deba transferir la llamada o poner la llamada por un momento en espera.
- Escuche atentamente la necesidad del ciudadano- cliente si la solución no está a su alcance y debe transferir la llamada, explíquela la razón y proceda a transferirla. Recuerde mencionar a qué grupo u oficina comunicará al ciudadano y con quién debe hablar.

- Al despedirse sea cordial un “Hasta luego”, “que tenga buen día” siempre serán bien recibidos.

#### **4.5 Atención Línea Transparente 220 03 77**

- Conteste el teléfono de manera cordial y respetuosa identificando la dependencia a la que pertenece, por ejemplo: “Línea transparente del Ministerio de Minas y Energía buenos días ¿en qué le puedo servir?”
- Recuerde que la denuncia puede ser anónima o por el contrario con identificación.
- Al tomar la denuncia escuche atentamente al ciudadano, luego de recibida la información proceda a llenar el formato de denuncias de “Recepción Verbal Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”.
- Luego de terminada la llamada proceda a darle trámite a la denuncia según como corresponda.

#### **4.6 Protocolo de la oficina de Atención al Ciudadano**

Este canal presencial apoya la gestión, a través de atención personalizada a los ciudadanos, recibiendo y efectuando el seguimiento a la respuesta dada por el área competente.

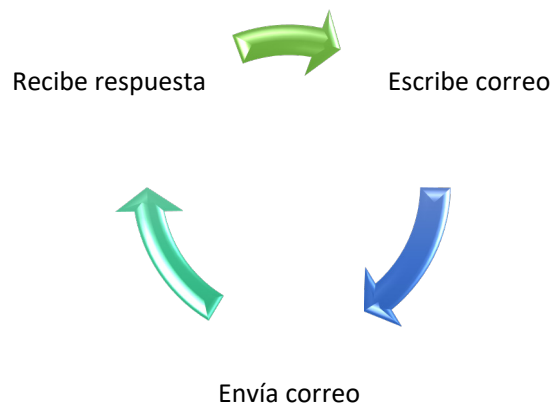
Una vez el ciudadano es orientado por la recepcionista a esta dependencia, el funcionario encargado deberá seguir las siguientes recomendaciones:

1. Salude amablemente al ciudadano – cliente y pregúntele “en qué le puedo ayudar”.
2. Mientras el ciudadano expresa su pregunta, demuestre interés por lo que le está diciendo y no lo interrumpa hasta que termine.
3. Luego de recibida la información indíquele al ciudadano lo que debe realizar para dar inicio al trámite u ofrecerle el servicio.
4. Mientras esté en conversación con el ciudadano evite contestar llamadas y atender otros asuntos que no se relacionen con la atención que está brindando en ese momento.

5. Comuníquese con el ciudadano con un lenguaje claro y evite tecnicismos. En caso que el ciudadano presente otra inquietud o no comprenda lo que usted le está diciendo, explíquele nuevamente hasta que éste haya comprendido.
6. Nunca discuta con un ciudadano.
7. Si la inquietud la puede resolver directamente hágalo, de lo contrario dirija al ciudadano a la dependencia respectiva, no sin antes haber efectuado una llamada telefónica al funcionario que lo atenderá informándolo del servicio que requiere el ciudadano. Esto con el fin que al visitar a la persona indicada esté enterado de la solicitud del ciudadano y pueda atender de una manera más efectiva su requerimiento.
8. Si debe remitir al ciudadano a una de las entidades adscritas o vinculadas al Ministerio, explíquele porqué y entréguele por escrito la dirección de la entidad a la cual debe acudir, el horario de atención y si es necesario, los documentos que debe presentar.
9. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata infórmele la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
10. Al terminar la atención con el ciudadano – cliente despídase de forma cordial e invítelo a seguir comunicándose con el Ministerio de Minas y Energía.

#### 4.7 Protocolo de atención canales digitales

### CICLO DE SERVICIO



#### 4.8 Recomendaciones correo electrónico

Todo servidor público o contratista al que le sea asignado un correo electrónico debe seguir las siguientes recomendaciones en aras de mantener los lineamientos de uso de marca y firmas previamente establecidas por el Ministerio.

- El correo electrónico es de uso personal, por tal motivo no se puede permitir el acceso a terceros.
- Los mensajes que sean enviados del correo electrónico deben ser exclusivamente laborales, y no para atender solicitudes personales.
- Tenga en cuenta los manuales institucionales al momento de firmar un correo electrónico, generalmente hay indicaciones sobre el lugar donde deberá ir la firma y el logo de la entidad.
- No escriba en mayúsculas, esto da la sensación que está gritando. Recuerde las normas ortográficas.
- Diríjase como “señor” o “señora” según sea el caso, nunca tutee al ciudadano.

#### 4.9 Protocolo de atención en Correspondencia





La Entidad tiene dispuesto el CADA (Centro Administración Documental y Archivo) el cual tiene como función recibir toda la correspondencia que viene dirigida al Ministerio para luego darle el curso respectivo dentro de la entidad.

Los servidores o contratistas que laboren en esta dependencia deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Salude cordial y amablemente al ciudadano que llega a presentar un documento
- Tenga dispuestos los sistemas de información y elementos que requiera para iniciar el trámite correspondiente
- Revise los documentos que el ciudadano le entregue, esto con el fin de verificar que estos sí sean dirigidos al Ministerio.
- Ingrese en el sistema los documentos que el ciudadano-cliente le entrega, estos quedarán con la fecha y hora del registro.
- Luego de ingresar los documentos y dirigirlos al área respectiva a través del sistema infórmele al ciudadano el número de radicado que se le asignará para hacerle seguimiento a este.
- Tenga en cuenta que si los documentos que el ciudadano presenta no están completos o no son los correctos, debe informarle porqué.
- Si el trámite que el ciudadano desea realizar no es competencia del Ministerio hágaselo saber.

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

Luego de finalizar la atención al ciudadano-cliente por los distintos canales es recomendable recibir una retroalimentación del servicio prestado, esto ayudará a mejorar la calidad en el servicio.

La retroalimentación obtenida ayudará a identificar los puntos a fortalecer en el proceso de atención y abrirá un espacio para establecer mejoras continuas y así seguir sirviendo con calidad y compromiso en pro de la satisfacción del ciudadano.

Elaboró: Martha Ayala y Ana Marcela Rivera  
Aprobó y Revisó: Aida Marcela Nieto Penagos