

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

TABLA DE CONTENIDO

	Introducción	2
1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Glosario	3
4.	Documentos de referencia	4
5	La comunicación y su papel en el sistema de servicio al ciudadano	4
5.1	Características de un adecuado servicio al ciudadano	5
5.2	Actitud de servicio	5
6.	Protocolos de atención en los canales	6
6.1	Atención presencial	6
6.2	Atención telefónica	10
6.3	Atención por chat	14
6.4	Correo electrónico	17
6.5	Atención a usuarios para radicación de correspondencia	18
6.6	Atención virtual redes sociales	20

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la complementación de procedimientos, directivas, circulares, entre otros, expedidos por parte del Área de Servicio y Participación Ciudadana los cuales velan por la prestación de servicio al usuario de acuerdo a los parámetros señalados en este protocolo.

En este se podrá contar con los lineamientos y recomendaciones para garantizar una excelente prestación de servicio, velando por la satisfacción de los ciudadanos frente a las consultas, requerimientos y necesidades por las cuales generen contacto con la Dirección General Marítima.

Adicionalmente permite la unificación de reglas de atención, integrando de esta manera el servicio prestado desde las Unidades Regionales y Sede Central.

Los protocolos se encuentran descritos por cada canal de atención disponible donde se encuentran las características de servicio e instrucciones para desarrollar la interacción con el ciudadano.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

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 y estandarización.

2. ALCANCE

El presente documento se destina para definir y plasmar el modo de actuar ideal en el contacto con el usuario a través de los diferentes canales de atención.

3. GLOSARIO

Asesor de Servicio: persona encargada de atender al público en el *front office*.

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 instantánea (en tiempo real) entre dos (chat privado) o más personas (chat público), 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.

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 cliente: saber acogerlo con cortesía y amabilidad.
- Escuchar al mismo a través de la conversación directa: aquí entra en juego la gestión de las relaciones interpersonales.
- Notar las necesidades: el *front office* tiene que ser capaz de entender, en el poco tiempo que tiene a disposición, la real exigencia del cliente.
- Ayudar para obtener la satisfacción del cliente: notadas las necesidades efectivas, existe la necesidad de dirigir al comprador final al lugar en el cual puede satisfacer su exigencia.

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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de 1991. Artículos 1° a 3°; 5°; 6° a 8; 11 a 13; 15; 17; 18; 20; 21; 23; 63; 72; 74; 78;79; 80 a 84; 92; 93; 95; 101;102 123; 124; 209; 270.
- Ley 190 de 1995, Artículo 54. Por la cual se dictan normas tendientes preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de 2002, Artículos: 33; 34. Código Disciplinario Único- Derechos y deberes de los servidores públicos.
- Decreto 1151 de 2008. Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Directiva Permanente DP20150002-Grucog-Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTC GP 1000 (Acuerdo última versión)
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Directiva permanente 2 015 002 Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR

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 o canales de atención definidos y estables, no son sinónimo de buen servicio al ciudadano, ya que un personal debidamente capacitado y con habilidades comunicativas es indispensable para obtener satisfacción en los resultados.

Estos funcionarios deben destacarse por su habilidad de interacción con la comunidad, interés por cooperar y por la búsqueda de soluciones; así, será más factible determinar las necesidades y expectativas del ciudadano, facilitando una selección correcta de la información a transmitirle, y generando confianza en que la solución o el trámite a realizar se encuentran bajo el proceso adecuado.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

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 CARACTERÍSTICAS DE UN ADECUADO SERVICIO AL CIUDADANO

Prestar un servicio con calidad requiere ante todo compromiso, ya que los ciudadanos merecen dedicación y certeza, pues son parte importante de la razón de ser de la Dirección General Marítima.

Para lograr una gestión orientada al servicio al ciudadano, los funcionarios encargados, deben desarrollar competencias, habilidades y conductas adecuadas de servicio, mediante herramientas de capacitación que se les serán brindadas.

Algunas premisas para la prestación de un servicio:

- **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 dentro de 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:
 - Amabilidad y cortesía.
 - Sensibilidad y comprensión.
 - Tolerancia y paciencia.
 - Capacidad de escucha y persuasión.
 - Capacidad para asesorar y dar solución.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

5.2 ACTITUD DE SERVICIO

Nuestra misión es una efectiva prestación de servicio. Si nuestros usuarios así lo expresan, será la evidencia del buen desempeño de la labor.

- El ciudadano que se acerca a solicitar un servicio a la Entidad, y nos entrega oportunidades de mejora, es una persona que aprecia la labor de Dimar y cree que se pueden obtener mejores resultados.
- Toda persona que se acerque a interponer una queja o reclamo, o a realizar una consulta o sugerencia, debe ser tratada con respeto y eficiencia, de esta manera se generará un acercamiento de confianza con el ciudadano.
- Ser atentos con el ciudadano, prestarle total atención a su solicitud y demostrarle la importancia de su caso, creará un mejor ambiente en la interacción y mejores reacciones al momento de dar respuesta.
- Al ciudadano le interesa que su solicitud sea atendida oportuna y respetuosamente, de esta manera se debe tratar de dar agilidad a los trámites. Cuando la respuesta no sea la que el ciudadano requiere, se debe buscar la forma adecuada de darle una respuesta «negativa».

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN LOS CANALES

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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Fases:

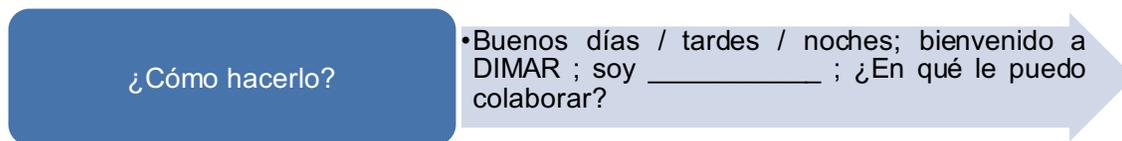


Contacto inicial: Es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente. Este contacto inicial se constituye en la primera imagen que se lleva el usuario respecto de la Dirección General Marítima, por lo cual debe ser amable y cortés.

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.



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, radicación de trámites, radicación PQRS y suministro de información general

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

que se encuentre dentro del primer nivel de atención como se señala en el procedimiento denominado: Modelo de operación atención presencial G5-02-PRO-002.

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.

¿Cómo hacerlo?

- Sí señor(a),
- ¿Qué información está buscando?
- Sí, le entiendo, efectivamente...
- Entonces, lo que usted necesita es...

Desarrollo: Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:

- **Registro:** Es necesario realizar el registro 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 continúa la caracterización de los usuarios de Dimar. Para lo cual:

¿Cómo hacerlo?

- Es tan amable me permite su documento de identificación
- Por favor me permite su documento de identificación

- **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.

¿Cómo hacerlo?

- Señor(a) le hago entrega de un modelo de solicitud en el cual encontrará una guía de los requisitos y documentación relacionada con su solicitud, igualmente encontrará en nuestra página web más...
- Información relacionada con el trámite, así como las tarifas vigentes y tiempos de respuesta...

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Tenga en cuenta que dentro del procesamiento de la solicitud puede estar incluida la revisión de requisitos:

Revisión requisitos: esta revisión es fundamental para el inicio del trámite administrativo interno, por lo que debe realizarse de manera detallada y minuciosa, la falta de documentación y/o requisitos debe ser comunicada al ciudadano y teniendo en cuenta la legislación vigente, indicar las posibilidades que tiene el usuario para completar el trámite, haciendo uso del formato disponible para la entrega de documentación con novedades.

¿Cómo hacerlo?

• Señor(a), verifiquemos su documentación para realizar la respectiva radicación. En caso de tener novedades, debemos firmar un formato.

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 cliente.

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).

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

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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

¿Cómo hacerlo?

- Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional?
- Tal y como le he comentado, tiene que...
- Si necesita cualquier otra aclaración...
- Muchas gracias por su visita. Que pase un buen día / tarde

Recomendaciones puntuales:

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 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 la 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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Fases:



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.
- No deje que el teléfono suene más de tres veces, en el caso de recepción de llamadas entrantes.
- 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.

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, debemos preguntar el nombre de la persona que está al otro lado de la línea telefónica. De igual manera, si somos los emisores, hemos de asegurarnos de preguntar por la persona con quien queremos hablar (no dar por sentado que nuestros clientes el que contesta). Para ello, diremos su nombre y preguntaremos por él.

Es necesario realizar el registro 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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Teniendo en cuenta que al inicio de la llamada se solicita el documento del usuario y él ya está registrado por lo tanto:

¿Cómo hacerlo?

- Es un gusto atenderlo señor (a) xxxx habla xxxx
- ¿en qué le puedo ayudar?

Teniendo en cuenta que no se encuentra registrado en el sistema:

¿Cómo hacerlo?

- Buen día, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Es un gusto atenderlo habla xxxx en que le puedo ayudar?

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.

A nivel general se recomienda:

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

¿Cómo hacerlo?

- Sí señor(a),
- Indíqueme ¿en qué le puedo colaborar?
- Sí, le entiendo, efectivamente...

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 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).

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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

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 amble espera...»
- En caso de demorarse más de lo previsto se debe indicar al ciudadano y darle la opción de devolverle la llamada.
- En el caso de recibir una llamada y no sea posible dar respuesta a la solicitud del ciudadano, se debe informar a la persona que su llamada será transferida, el porqué, número de extensión y nombre de la persona con quien será comunicado(a).
- Es necesario informar al funcionario a quien se le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto a tratar. No colgar la llamada hasta que la llamada contestada.
- En caso de no encontrar la persona adecuada para transferir la llamada, se debe informar al usuario el nombre y número de teléfono directo del funcionario con quien debe comunicarse.
- Si hemos gestionado el contacto de una manera adecuada, podremos establecer una solución o alternativas para satisfacer las necesidades del usuario.

Respuesta a solicitud: es necesario indicar al usuario toda la información que éste requiere de manera concreta y en lenguaje común que permita la comprensión clara 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.

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.

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.

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.

¿Cómo hacerlo?

- Recuerde que habló con xxxx . Gracias por comunicarse a la línea de servicio al ciudadano de la Dirección General Marítima buen día.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Recomendaciones puntuales:

Intentar	Evitar
Contestar la más rápido posible	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 contantemente
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.

6.3 ATENCIÓN CHAT

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 o gestionar su solicitud.

Fases:



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

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

se lleva el usuario respecto de la Dirección General Mar, por lo cual debe ser amable y cortés.

Damos la bienvenida al usuario y le saludamos identificándonos, seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda

Se debe 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 más del necesario,

Tenga en cuenta que las peticiones y/o consultas que se realicen por cualquiera de las herramientas del proceso de atención por medios electrónicos, cuando requieran la radicación de una PQRS deberán quedar registradas en el software de atención a peticiones de Dimar.

¿Cómo hacerlo?

• Bienvenido Señor(a) x reciba un cordial saludo de la Dirección General Marítima. ¿En qué puedo servirle?»

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:

¿Cómo hacerlo?

• ¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta? “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”

- Realizar la consulta de información previa a respuesta formal:

¿Cómo hacerlo?

• Estamos confirmando su información por favor espere, en un momento estamos con usted

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 ciudadano.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

- La consulta realizada no corresponde al medio por el cual se ha presentado:

¿Cómo hacerlo?

•Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).

- La consulta realizada contiene alto nivel de detalles o en este momento no es posible solucionar:

¿Cómo hacerlo?

•«Señor (x) De acuerdo a su solicitud no es común por lo tanto voy a cargar la petición a nuestro sistema permítame un momento ya le informo el número de radicado»

Antes de enviar la respuesta 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 finales, preguntar si el ciudadano ha comprendido la información recibida y dar espacio a que el usuario se despida.

En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

¿Cómo hacerlo?

•Señor _____, ¿ha sido clara la información que le fue brindada?, ¿desea que le colabore en otro asunto?

En el caso que transcurran cinco (5) minutos y el usuario no se comunique se dará por cerrada la sesión de chat.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

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.
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.	

6.4 CORREO ELECTRÓNICO

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

Fases:



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

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

- 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.

Desarrollo: 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.

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.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

	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.
--	---

6.5 ATENCIÓN A USUARIOS PARA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

Realizar trámites y solicitar servicios por medio de comunicaciones escritas, pedir información, orientación o asistencia relacionada con Dimar.

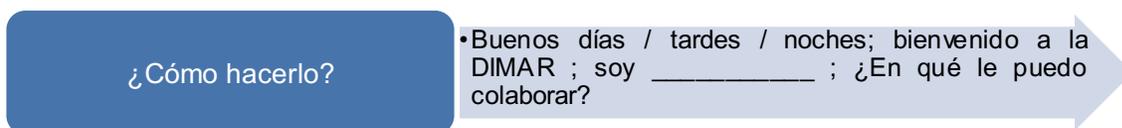


Contacto: El contacto inicial es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente. Este contacto inicial se constituye en la primera imagen que se lleva el usuario respecto de Dimar, por lo cual debe ser amable y cortés.

Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al usuario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable)

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

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



Desarrollo:

- A. Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Dirección General Marítima, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- B. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

- C. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados, registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

¿Cómo hacerlo?

• Señor(a), Me permite por favor la documentación a radicar....

Finalización:

- A. Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- B. 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.
- C. Preguntar inquietudes finales
- D. Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.
- E. 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.

¿Como hacerlo?

• Señor(a)_____. ¿Alguna inquietud adicional?
 • Muchas gracias por su visita. ¿Desea que le colabore en otro asunto?... Que pase un buen día/tarde

Recomendaciones puntuales:

Intentar
Mantener orden en nuestros puestos de trabajo.
Cuidar nuestro aspecto externo.
Acoger y tratar al solicitante de manera amable y cordial.
Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular los hechos importantes.
Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar correspondencia.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Si el asunto radicado no es de competencia del cargo o la dependencia, informar de esta circunstancia al emisor o trasladarlo al área correspondiente y hacérselo saber al usuario.

6.6 ATENCIÓN VIRTUAL REDES SOCIALES

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como Portal Marítimo Colombiano y redes sociales.

A través de estas redes sociales, los usuarios y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información que la DIMAR ofrece a sus usuarios.

Fases:



Contacto: Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

Las inquietudes que los usuarios y partes interesadas expresan por las redes sociales, deben ser manejadas de la siguiente forma:

- A. Cuando el tipo de consulta lo permita dar respuesta inmediata al usuarios y partes interesadas por el mismo medio.
- B. En otros casos más complejos o específicos, remitir al usuario y partes interesadas un mensaje interno informando que se requiere la radicación de una PQRS, e indicando el número correspondiente para su consulta, lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales los usuarios y partes interesadas.

De igual forma los administradores de las redes sociales deben disponer de un mecanismo de registro, trazabilidad y seguimiento de las peticiones que ingresen por las Redes Sociales, para el seguimiento y monitoreo de las necesidades de los usuarios y partes interesadas, relacionados con acceso a la información.

Desarrollo:

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

No revelar información personal, o que solo incumbe a un usuarios y partes interesadas, en mensajes abiertos.

- Tenga en cuenta que:

- A. Las peticiones que ingresen a través de los canales virtuales de ser necesario serán direccionadas a los programas y dependencias correspondientes, y posteriormente la respuesta deberá ser remitida por los programas y dependencias a _____ para que sea enviada al ciudadano por medio del canal por el que ingresó, y quede registrada en el Sistema de gestión de peticiones establecido por Dimar.
- B. El correo electrónico y en general las peticiones virtuales, se responden igual que una carta u oficio normal, con encabezado, cuerpo y pie con firma.
- C. En caso que un colaborador reciba en su correo electrónico una petición debe reenviarla de manera inmediata a servicio al ciudadano con esto se garantiza que la solicitud ingrese a la ruta de peticiones siendo: radicada, asignada al competente, resuelta, firmada, subida al sistema y enviada al peticionaria a través de este canal virtual.
- D. La respuesta debe responder de fondo a la pregunta o petición formulada por el ciudadano, y no registrar idéntica información que se encuentra publicada en el portal web de la Entidad.

¿Como hacerlo?

• Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo

Recomendaciones generales:

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 -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
Dividir las respuestas largas en bloques.	No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario y partes interesadas.	Dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario y partes interesadas, para que no piense que ha perdido comunicación.

	GUÍA PROTOCOLO DE SERVICIO	Código: G5-02-GUI-002
	Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 0

	Evitar demoras o tiempos de espera no justificados, para lo cual debe iniciar la atención por este medio lo más pronto posible.
	Errores ortográficos, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.