

CON ÉTICA LO
CON ÉTICA LO PODEMOS
PODEMOS
LOGRAR
LOGRAR

**PROTOCOLO DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

2017



TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE	4
2. COMPROMISO DE LA DIRECCION CON ATENCION AL CIUDADANO	5
3. OBJETIVO GENERAL	6
5. ATRIBUTOS DE SERVICIO	8
4. PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO	10
4.1 ATENCION PRESENCIAL	10
4.2 ATENCION TELEFÓNICA.....	14
4.3 ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	17
4.4. ATENCIÓN POR EL CHAT INSTITUCIONAL.....	18
5. MANEJO DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES	20
6. MARCO JURIDICO	21
7. CONTROL DE CAMBIOS	22

INTRODUCCIÓN

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, COPNIA como autoridad pública encargada de proteger a la sociedad del inadecuado ejercicio profesional de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares, mediante la autorización, inspección, control y vigilancia que se concreta, de acuerdo con las competencias otorgadas por la ley, con la inscripción del Registro Profesional y con la función de Tribunal de Ética Profesional, y con el propósito de alcanzar su objetivo social, tendrá en cuenta el siguiente Protocolo de Servicio en Atención al Usuario, como herramienta fundamental para todos los funcionarios que laboran en esta Entidad, con el fin de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Es importante aclarar que el protocolo es propio de la disposición y actitud de servicio y está enmarcado dentro de los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente. A su vez, la implementación, seguimiento y ajustes al mismo es responsabilidad del área de Atención al Usuario.

1. ALCANCE

El presente Protocolo de Atención al Usuario está dirigido a todos los funcionarios y demás colaboradores de las diferentes áreas del **COPNIA**; su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la ciudadanía en general y las pautas para un adecuado comportamiento al interior de nuestras instalaciones. Lo anterior con el fin de seguir fortaleciendo la calidad en la atención ofrecida a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

Mediante la aplicación de este Protocolo se pretende seguir consolidando la imagen institucional, potencializando un servicio integral, lo cual garantizará la confianza de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de cada funcionario que conforma nuestro equipo de trabajo en cada uno de las Secretarías Seccionales.

Consecuentemente con nuestra Política de Gestión Integral, el Protocolo de Servicio en Atención al Usuario busca tener una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten diariamente.

2. COMPROMISO DE LA DIRECCION CON ATENCION AL CIUDADANO

Considerando que la atención al ciudadano es la razón de ser de cualquier entidad de servicio, en el caso particular del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, como autoridad pública encargada de la inspección, control y vigilancia del ejercicio profesional de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares, a través de la expedición del Registro Profesional y que actúa como Tribunal de Ética, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 842 de 2003, para proteger a la sociedad del riesgo que conlleva el eventual mal ejercicio de las profesiones encomendadas, la Dirección General de la Entidad, se compromete con el propósito de alcanzar los objetivos misionales, y velar porque existan y funcionen efectiva y eficazmente los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando de esta manera sus derechos, con una atención al ciudadano de calidad y trato digno respetuoso, justo y solidario.

Desde la Dirección General, se reafirma el compromiso permanente con la ciudadanía, en plasmar por diferentes medios, los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en las acciones de la Entidad, los controles implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, las acciones permanentes de fortalecimiento y mejoramiento tendientes a prestar a los ciudadanos y partes interesadas, cada vez mejor servicio.

Este compromiso, liderado por la Dirección General, será coordinado con la Subdirección de Planeación Control y seguimiento y a su vez, con el área de Atención al Ciudadano, contando con la participación y compromiso de todos y cada uno de los funcionarios, con el fin de lograr que las actividades planteadas, cuenten no solo con un proceso de planificación sino también, con el seguimiento para el logro en la ejecución de las mismas.

Atentamente,

Rubén Darío Ochoa Arbelaez

Director General

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales que sirvan como guía para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano y fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio en cada uno de los funcionarios.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar una guía para los funcionarios y contratistas para la atención de los usuarios de los servicios prestados por la entidad, manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas así garantizar una adecuada y oportuna respuesta.
- Establecer lineamientos que le permitan a cada uno de colaboradores de la entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contactación con los usuarios y ciudadanía en general.
- Fortalecer buenas prácticas para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- Sensibilizar a los funcionarios de la entidad respecto a los principios básicos de atención al usuario que deben ser replicados en todos los procesos institucionales y garantizar un servicio de calidad.
- Dar a conocer la importancia de la Atención al Ciudadano y las herramientas básicas para la prestación de un servicio con excelencia.

5. ATRIBUTOS DE SERVICIO

El Protocolo de atención al usuario, está basado a la actitud de servicio y disposición que debe tener cada uno de los funcionarios del COPNIA de forma permanente en la ejecución de sus labores, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin: la respuesta al usuario, nuestra razón de ser. Por lo anterior se hace necesario tener presentes los principios y valores que hacen parte inherente de los atributos esperados para la prestación de los servicios:

PRINCIPIOS

- **Reconocimiento:** En el COPNIA confiamos en el trabajo de los funcionarios y valoramos el esfuerzo de todos ellos para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Transparencia:** En el COPNIA todas las actuaciones de los funcionarios son visibles a la ciudadanía y al público interesado.
- **Trato digno:** En el COPNIA los funcionarios ofrecen un trato respetuoso, justo y solidario a los usuarios y compañeros.

VALORES

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios del COPNIA, para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, se relacionan con los principios de la siguiente manera:

1. RECONOCIMIENTO

- **Gratitud:** Me siento agradecido con la entidad que construyo día a día y con las oportunidades que brinda para mi vida.
- **Confianza:** Creo en la palabra del otro, soy honesto al decir lo que pienso y propongo soluciones.
- **Compromiso:** Cumplo con mi palabra y realizo con calidad mi trabajo haciéndome responsable de mis actos.

2. TRANSPARENCIA

- **Honestidad:** Actúo de buena fe rechazando la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones y obro con rectitud en el manejo de los recursos públicos.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

3. TRATO DIGNO

- **Justicia:** No discrimino y doy a los demás lo que es debido de acuerdo a sus derechos y deberes.
- **Solidaridad:** Reconozco las necesidades de los demás y me comprometo a ayudarles con respuestas efectivas.
- **Vocación de servicio:** Soy consciente de que mi servicio está para ayudar a la ciudadanía.

4. PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO

El Protocolo de Atención al Usuario es un documento dirigido a todos funcionarios del COPNIA que contiene los principales lineamientos que se consideran deben ser conocidos y practicados en la relación entre funcionarios y usuarios. De igual forma, contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con el propósito de brindar un servicio de calidad al ciudadano y a su vez garantizar una interacción óptima en las diferentes formas de atención tanto internas como externas.

La atención y el servicio al usuario son los aspectos de mayor relevancia por ser un componente misional y su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio. Por lo tanto, debemos estar enfocados y comprometidos para garantizar un servicio de calidad que genere la satisfacción del usuario.

Brindar un servicio humano, cálido y de respeto por nuestros ciudadanos y con una actitud en la cual se muestra interés por sus necesidades y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción del usuario y la confianza de los mismos hacia nuestra entidad.

La atención al usuario debe reflejar siempre cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. Por tanto, se deduce que todos los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad deben tener una actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben estar en capacidad para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible.

4.1 ATENCION PRESENCIAL

La atención presencial es un medio en el que los usuarios y la ciudadanía en general interactúa personalmente con los funcionarios de la entidad, para realizar trámites, solicitar información y orientación o asistencia relacionada con nuestros servicios.

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo y nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde el momento que ingresa a nuestras instalaciones hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta:



Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, le hace percibir al usuario que sus necesidades no son importantes.
- **Expresividad del rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable, comprensivo.
- **Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario mantener un tono voz adecuado frente a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, es recomendable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver por completo el requerimiento del ciudadano, de forma diligente y ágil.
- **Disposición:** Cumplir el horario de trabajo, tener todos los elementos disponibles para iniciar su labor, preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio, es primordial al momento de atender al usuario. Recuerde que usted representa a la entidad y por tanto la impresión que debe llevarse el usuario, debe ser la mejor.

Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia

- **El puesto de trabajo:**

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar esta mala percepción del servidor:

Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano.

Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y no tengan relación con la imagen institucional.



Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, tales como ventas o exposiciones de productos. - Realice momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.

Interacción con el usuario

- ✓ Salude cordialmente, estableciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- ✓ Pregúntele al usuario su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- ✓ Dedíquese exclusivamente al usuario que está atendiendo y escúchelo con atención, para que pueda suministrarle exactamente lo que está requiriendo.
- ✓ Sumínistrelle la información que requiera, de forma clara y precisa, en un lenguaje sencillo no utilice "tecnicismos".
- ✓ Sea respetuoso, cortés, mesurado, evite el trato confianzudo con el usuario. En cada interacción está representando a la entidad, por lo que debe evitar invadir el aspecto personal del usuario.
- ✓ Conozca a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura. En caso de desconocer la información requerida por el usuario.
- ✓ Mientras se atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras; estas actividades pueden incomodar a los usuarios y hacer percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ Es indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada.
- ✓ Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, infórmeselo de forma inmediata al usuario.
- ✓ Si requiere retirarse del puesto de trabajo, explíquelo al usuario por qué debe hacerlo e infórmele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, agradezca por su espera, utilice frases como "Gracias por esperar" (es una muestra de respeto por el tiempo del usuario)
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en esa oficina, explíquelo por qué debe remitirlo a otro punto. Indíquelo por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.



- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al usuario, la razón e infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Al finalizar la interacción con el usuario, asegúrese que resolvió todas sus inquietudes, puede indagar con frases, como "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- ✓ Despídase llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora."
- ✓ Si se presenta alguna dificultad para atender al usuario, no discuta con él, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso al profesional de atención al usuario.
- ✓ La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en las personas. Por tanto, no olvide tener en cuenta, frases como:

Buenos días...
Buenas tardes...
¿En qué puedo ayudarlo? ...
Con mucho gusto / Permítame un momento...
Siéntese por favor...
Gracias...
Bienvenido...
Por favor, me confirma su nombre...

Atención de Usuario "Difícil"

Independientemente si el usuario tiene o no la razón, lo cierto es que un usuario molesto puede generar un impacto negativo hacia la entidad. Por eso es importante, tener en cuenta algunas pautas para su atención:

- ✓ Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle. No intente ganar una discusión.
- ✓ Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
- ✓ Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.



- ✓ Al atender a un usuario disgustado o 'difícil', lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos 'especiales'.
- ✓ Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- ✓ No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- ✓ Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.
- ✓ Si el usuario eleva la voz, ibaje la suya! Se necesitan dos para discutir.
- ✓ El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su atención.

4.2 ATENCION TELEFÓNICA

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

Recomendaciones generales

- **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. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.



- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- **Acciones de anticipación:**

Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles., página web.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada lo antes posible
- 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?”
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Mantener una tonalidad homogénea, amigable
- ✓ Articular bien las palabras.
- ✓ Manejar un lenguaje claro y preciso.
- ✓ Evitar hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia
- ✓ Evitar tutear al usuario
- ✓ Hablar con seguridad.
- ✓ Vocalizar las respuestas
- ✓ Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando



- ✓ Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios clave de los mismos
- ✓ Escuchar atentamente al usuario e indagar sobre el objeto de la llamada.
- ✓ Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
- ✓ No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.
- ✓ Si debe poner en espera la llamada, infórmele antes de hacerlo y explíquelo brevemente el motivo. Los silencios o ausencias, deben ser justificados; en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.
- ✓ Responder y orientar al usuario con la información que corresponda.
- ✓ En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona.
- ✓ Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.
- ✓ Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otros servidores. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- ✓ Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada
- ✓ En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- ✓ Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano
- ✓ Evite en lo posible las llamadas en espera
- ✓ Finalizar la llamada con cordialidad, en la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Entidad,

se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.

- ✓ Recuerde entregar siempre un valor agregado

En el evento en que deba transferir una llamada

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y porqué deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en que la llamada se corte
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Indique a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Guion para Funcionarios en General:

- ✓ Saludo:

COPNIA buenos días/ tardes / noches, habla (nombre y apellido)
¿Con quién tengo el gusto de hablar?

- ✓ Despedida

Señor..(Nombre) Agradecemos su comunicación con el COPNIA, recuerde que le habló... NOMBRE Y APELLIDO

4.3 ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite responder en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. Es por ello que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:



- ✓ Cada vez que ingrese un correo electrónico a nuestra Entidad y que sea externo se debe radicar, para que se asigne al área competente. En caso de ser usted el responsable de responder, hágalo de manera oportuna dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición y a lo establecido en el procedimiento, para el trámite respectivo.
- ✓ Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y diréjelo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.
- ✓ Para PQRS utilice el procedimiento dispuesto para dicho proceso, las plantillas predeterminadas para cada caso y adicione lo correspondiente, a fin de contestar todas las pretensiones del usuario de manera completa.

4.4. ATENCIÓN POR EL CHAT INSTITUCIONAL

El Chat del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una respuesta efectiva e inmediata a todos los requerimientos relacionados con los diferentes trámites y servicios.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta en línea a todos los ciudadanos que hagan uso del mismo y por parte de la entidad, se dará respuesta a través de los usuarios que se dispongan internamente en el horario de atención establecido por la entidad para atención al usuario. La plataforma estará habilitada para atender únicamente dentro de dicho horario. Debe atenderse las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones generales:

- ✓ Generar armonía y cordialidad en la comunicación que presente con cada ciudadano.
- ✓ Ser amable, respetuoso y no usar frases que generen exceso de confianza.
- ✓ Su lenguaje escrito debe ser asertivo y efectivo.
- ✓ Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática
- ✓ 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.
- ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Evite tutear o dirigirse al ciudadano empleando el pronombre de segunda persona.
- ✓ No manifestar opiniones personales sobre los temas o las intervenciones.



En el contacto inicial:

- Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.

“Bienvenido al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, mi nombre es **xxxx**, en qué puedo ayudarle?”

- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado, con frases tipo, como:
 - ¿Se encuentra en línea?
 - “Por favor confírmenos para poder atender su consulta”

En el desarrollo del servicio:

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, deberá proceder a atender el chat conforme a los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos por la entidad.
- En caso de no poder solucionar o dar respuesta de manera inmediata, es necesario radicarle al usuario su petición a través del formulario de PQR, para lo cual se solicitaran los datos necesarios, se diligencia en su totalidad y se informa al ciudadano el número de registro de PQR y se le informara al usuario con el siguiente guion:
 - “.. Su solicitud no puede ser atendida de inmediato ya requiere de un análisis adicional. Por lo anterior, procederé a radicar su PQR, el cual será atendido dentro de los términos de ley.
- En caso de requerir algún documento, debe informarle al con el siguiente guion:
 - “..Para atender su solicitud es necesario nos allegue el (documento xxxx). Por lo tanto le solicitamos amablemente registrar su petición a través de nuestro correo contactenos@copnia.gov.co. Nuestro sistema, le asignara un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento y será atendido en los términos de ley”.
- Si la solicitud no es clara, es pertinente preguntarle al ciudadano, con frases tipo como:
 - “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”



- “Podría ampliarme la información, para atender su requerimiento de manera adecuada”.
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, se le debe informar con el siguiente guion.
 - “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

5. MANEJO DE USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

El respeto por los ciudadanos es primordial para la entidad y por lo tanto implica el conocimiento general por parte de todos los funcionarios, para poder brindar un servicio incluyente con una atención preferencial, la cual se brinda prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como:

- ✓ Adultos mayores
- ✓ Mujeres embarazadas
- ✓ Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos)
- ✓ Niños, niñas y adolescentes
- ✓ Personas en condición de discapacidad

La atención de este grupo de usuarios, se debe desarrollar dentro de los lineamientos generales que se contemplan en este documento y tener presente algunas recomendaciones adicionales:

- ✓ Identificar la discapacidad del usuario y ayudarlo de acuerdo con su necesidad específica.
- ✓ Ofrecer un servicio preferencial a las personas con condiciones especiales, es decir hacerlas pasar sin hacer la fila o esperar turno.
- ✓ Ser amable, solidario, colaborar al máximo con estos usuarios. Tener una excelente actitud de servicio.
- ✓ Atender en el menor tiempo posible, en forma clara y precisa y verificando que se hayan atendido todas las pretensiones del usuario.

6. MARCO JURIDICO

- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley 1735 de 2015
- ✓ Norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000
- ✓ Información corporativa, manuales y procedimientos internos COPNIA

Nota: El presente documento hace una recopilación de buenas prácticas institucionales referidas en entidades de Orden Nacional y Territorial, las cuales son aplicables a la atención del COPNIA.



7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O MODIFICACIÓN
1	Septiembre de 2015	Versión Inicial
2	Agosto de 2016	<p>Los ajustes se hacen para mejorar la comprensión del documento y se contemplan otros parámetros importantes, para desarrollar una oportuna atención al usuario: Se ajusta el título quedando Protocolo en modo singular, por tratarse de un solo protocolo, el cual va dirigido a los diferentes canales de atención y las respectivas consideraciones o recomendaciones generales.</p> <p>Así mismo, se ajusta la introducción, el alcance, los objetivos, el protocolo por canal de atención, se modifica la organización general de la información; se incluye los atributos del servicio, se modifican y ajustan pautas de atención al usuario para la consolidación de una imagen corporativa del COPNIA, en concordancia con los procedimientos y normatividad vigente.</p>
3	Septiembre 2017	<p>Se hacen ajustes en general al protocolo, necesarios para facilitar la comprensión y uso de los mismos.</p> <p>Se incluye el compromiso de la dirección con Atención al Ciudadano, se hacen cambios en el protocolo para los diferentes canales de atención, en especial para el canal chat, teniendo en cuenta la nueva herramienta con la cual se está atendiendo este servicio.</p>

MARICELA OYOLA	GLORIA MATILDE TORRES CRUZ	GLORIA MATILDE TORRES CRUZ
Profesional Especializado de Atención al Ciudadano	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ