

PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE – PAC



AMABLE E.I.C.E

Amable E.I.C.E. es la Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal, del sector descentralizado, encargada de desarrollar todas las acciones relacionadas con la planeación, implementación, desarrollo y construcción del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS – SETP- en la ciudad de Armenia

Mejorando la calidad de vida de los usuarios de transporte público de la ciudad y comunidad en general a través de sus diferentes componentes.

MISION

Planear, Gestionar, Desarrollar e implementar el Sistema Estratégico de Transporte Publico de Armenia contribuyendo a la construcción de una ciudad moderna que contribuya a un cambio en los comportamientos sociales, con un plan de movilidad inteligente e incluyente, mejorando la calidad de vida de todos los habitantes

VISION

La empresa Amable E.I.C.E. en el año 2025 tendrá un Sistema Estratégico de Transporte Publico S.E.T.P implementado y en operación en la ciudad de Armenia mejorando la movilidad, calidad de vida y el desarrollo sostenible de la ciudad, respondiendo a las necesidades de los usuarios de transporte y generando una nueva cultura ciudadana entorno a el objetivo.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp

OBJETIVO

La empresa Amable E.I.C.E tiene como objeto social la gerencia para la implementación, desarrollo y construcción del Sistema Estratégico de Transporte Público S.E.T.P para la ciudad de Armenia.

Contribuyendo a una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible, permitiendo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

VALORES

Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Responsabilidad

Tomo decisiones conscientes, teniendo en cuenta los impactos y consecuencias que puedan producirse por mis actos.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp



1. OBJETIVO

Proporcionar una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio, tanto al cliente interno, como al cliente externo representado por el ciudadano y en general a todos los Stakeholders, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio en la empresa industrial y comercial del estado AMABLE E.I.C.E.

2. ALCANCE

El presente Protocolo aplica para todas las partes interesadas de AMABLE E.I.C.E., incluyendo miembros de junta directiva, funcionarios, contratistas, comunidad en general y con los que se establezca una interacción.

3. DEFINICIONES

3.1. Protocolo: En términos generales, protocolo es el conjunto de reglas sociales que fijan la conducta en público y de qué manera debe realizarse una actividad.

3.2. Stakeholders: Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. En toda organización, además de sus propietarios, participan diversos actores claves y grupos sociales que están constituidos por las personas o entes que de una u otra manera, tienen interés en el desempeño de una empresa porque están relacionadas, bien sea directa o indirectamente con ella.

3.3. Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar, desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados)

3.4. Cliente Interno: El cliente interno es aquel que forma parte de la empresa. Esto incluye a los empleados del mismo departamento o de otras áreas, así como de las filiales, con los que nos relacionamos para la ejecución del trabajo. En la categoría de los clientes internos también se enmarcan los proveedores y los socios de negocio con los que colaboramos en algún proceso.

3.5. Cliente Externo: El cliente externo es todo consumidor/ciudadano o empresa con potencial para comprar o contratar tus productos y/o servicios. En esta

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp

categoría también se engloban otros públicos como por ejemplo, los medios de comunicación, las administraciones públicas, las organizaciones del sector, etc.

4. ASPECTOS GENERALES:

La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua. La definición de protocolos en la prestación del servicio en AMABLE E.I.C.E, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano-cliente, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

4.1. CANALES DE ATENCIÓN

a) Canal Presencial: Está integrado por puntos de atención presencial (personalizada) donde los ciudadanos pueden acceder a la información, como también realizar diferentes trámites.

b) Canal Electrónico: Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, oportuna y veraz en línea, sobre la empresa AMABLE E.I.CE.

c) Canal Impreso: Hace referencia al uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

d) Canal Audiovisual: Permite la integración e interrelación plena ente lo auditivo y lo visual para producir una realidad o lenguaje, accediendo a la posibilidad de la interactividad.

e) Canal Telefónico: Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano-cliente, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija.

4.2. ETAPAS DEL PROTOCOLO:

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, a saber:

4.2.1. Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al ciudadano-cliente, de tal forma que éste se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza, el cual deberá ser escuchado y atendido por los funcionarios, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **Twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

4.2.2. Análisis y comprensión: Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano-cliente. Es necesario que en esta etapa de contacto no se tomen a manera personal las opiniones pronunciadas por el ciudadano-cliente.

4.2.3. Intervención y solución: Es necesario conocer el rol, posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano-cliente.

4.3. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

- **Entrada:** Llegada del cliente.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: “Buenos días/tardes/noches, bien venido a AMABLE E.I.C.E, mi nombre es... ¿en qué puedo colaborarle?”
- **Registro:** Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.
- **Espera:** Corresponde al tiempo de espera del ciudadano-cliente.
- **Revisión de requisitos:** Se revisan y validan requisitos y documentos.
- **Procesamiento de la solicitud:** Se procesa el servicio o trámite requerido por el ciudadano-cliente.
- **Entrega de la solución:** Se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- **Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo”.
- **Salida:** Salida del cliente.

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA:

- Prestar un buen servicio, permite mejorar la percepción del cliente, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad.
- La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano-cliente.
- Es muy importante hacer contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerque y ser amable con él.
- Se debe usar un lenguaje claro y sencillo: Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp

este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.

- La recepcionista: Es la primera persona, que recibe al cliente cuando ingresa a la Entidad.

Cordialidad en la comunicación: Durante todo el tiempo de contacto con el cliente, deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

- ❖ Trate al cliente preferiblemente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.
- ❖ NO usar dispositivos electrónicos (Ipad, celulares, radios etc.) que distraiga la atención al cliente o que le haga sentir poco interés para atenderlo.
- ❖ NO utilice apelativos como: Gorda, amor, cielo, papi, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al cliente irrespetado.
- ❖ Dar al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ❖ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al cliente con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ❖ Cuide su postura corporal, dependiendo de ella transmite al cliente acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- ❖ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ❖ Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: “Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a que visite la página Web de la Entidad, allí encontrara mayor información si lo desea.

Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:

- ❖ Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
- ❖ Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- ❖ No etiquetar a las personas “persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp

Presentación personal:

- El contratista deberá estar bien presentado
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de AMABLE E.I.C.E.
- Las mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas bien presentadas, nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

Puestos de trabajo:

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Los bolsos, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del cliente.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel). En la medida que sea posible y el espacio y las condiciones lo permitan.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

5. SITUACIONES:

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

5.1. Si requiere retirarse del puesto de trabajo para gestionar el trámite del cliente, explíquelo por que debe retirarse y el tiempo que debe esperar, pídale permiso para retirarse y espere a que el cliente le conteste, al regresar a su puesto de trabajo diríjase al cliente dándole gracias por esperar.

5.2. Si la situación del cliente no se puede solucionar de manera inmediata, explíquelo la razón de la demora y dele una fecha aproximada y el medio por el cual el cliente tendrá la respuesta, si queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesetp / **Facebook:** Amable setp

6. CALIFICAR LA ATENCIÓN:

6.1. Por medio de encuestas. “Para AMABLE E.I.C.E. es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. ¿Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?”

6.2. Por medio de Calificadores: “¿Podría Usted calificar el servicio?”

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Saludo:** AMABLE E.I.C.E, buenos días/tardes/noches, habla con... (nombre y apellido) ...en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- **Atención al requerimiento:** Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- **Validar la identidad de la persona:** Realizar preguntas básicas como:
 - “¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?”
 - “¿Por favor me indica cuál es su dirección?”
 - “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
- **Solución al requerimiento:** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- **Despedida:** “Sr(a) (Nombre del cliente) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con AMABLE E.I.C.E., que tenga un buen (día, tarde), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”.
- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho). Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio.
- Todas las llamadas se deben contestar.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA:

Atención portal Web: Se deben tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5/ **Teléfono:** (606) 741 71 00 ext.123

Email: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **twitter:** @amablesstp / **Facebook:** Amable setp

8.1. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el cliente, las cuales se relacionan a continuación:

- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Finalmente se debe informar al cliente las opciones que tiene el portal Web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la Entidad, sin que tenga que desplazarse personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

Versión	Fecha	Descripción
01	28/06/2019	Creación del documento
01	24/10/2019	Aprobación por parte del comité de gestión y desempeño
02	29/10/2021	Actualización aprobada por parte del comité de gestión y desempeño
03	14/05/2024	Actualización aprobada por parte del comité de gestión y desempeño

Participaron en la elaboración:

María Elena Tobón González – Administradora de Empresas- Contratista

Revisado por: Luz Gabriela Giraldo
R- Contratista
Administrador

Aprobado por: James Castaño Herrera
Comité Institucional de Gestión y desempeño