Protocolo de Atención Para La Atención Canal Presencial

Vocalice, utilice lenguaje claro y respetuoso promoviendo la inclusión social, teniendo en cuenta los enfoques de género, sin tecnicismos para que la ciudadanía comprenda el mensaje.

Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.

Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.

Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Identifique el objeto de la visita

Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso

Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.

 Demuestre entusiasmo y cordialidad.

Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad

Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”

Guión de atención presencial

Siempre que un ciudadano llegue al punto de atención del IDPAC se debe saludar; el servidor debe estar pendiente del ciudadano (a) y su necesidad.

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo servirle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber cuántas juntas de acción comunal hay en mi localidad.*

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

**Ciudadano:** *Que datos necesita?*

**Servidor:** Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

**Escenario 1.**

**Ciudadano:** Sí, mire mi nombre es José Ruiz, cedula 2020202 …..

**Servidor:** *Gracias por su información Sr. Ruiz, me permite un momento para verificar la información.*

**Ciudadano:** Sí, como no.

**Servidor:** Sr. Ruiz, la información es…….. Se le entrega al ciudadano la información que requirió.

**Ciudadano:** Muchas gracias

**Servidor*:*** *Sr. Ruíz, hay algo más en lo que le pueda servir?*

**Ciudadano*:*** *No, gracias*.

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una “Bogotá mejor para todos”.*

**Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.**

**NOTA:** Toda solicitud debe ser ingresada al sistema SDQS, cuando se le da la información al ciudadano, se cierra de inmediato el requerimiento. Cuando no se cuenta con la información, se abre el requerimiento y se le entrega al ciudadano el número de la solicitud, el usuario y la clave en el SDQS y se le informa cuándo se le envía la respuesta y a través de que medio, ya sea electrónico o escrito.

**Escenario 2**

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo servirle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito una reunión con el gestor de la localidad de San Cristóbal*

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

**Ciudadano:** *Que datos necesita?*

**Servidor:** Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

**Ciudadano:** *No, no me gusta dar datos*

**Servidor:** Le pido por favor me dé su nombre para que el gestor sepa con quien tiene la cita y poder agendarla.

**Ciudadano**: Mauricio

**Servidor:** *Permítame un momento, don Mauricio voy a verificar la agenda para programarle una cita con el servidor que lo puede atender.*

**Ciudadano*:*** *Bueno*

**Verificar el día y lugar en donde los profesionales encargados atiendan a la ciudadanía y asignar la cita.**

**Servidor:** Gracias por su espera don Mauricio.

**Servidor:** *Lo atiende el sr. (nombre del servidor) en la dirección (sitios en donde se atiende al ciudadano) según la agenda, tiene estos días y esta hora disponible (se le da a conocer al ciudadano la agenda del servidor y se le asigna la cita)*.

**Servidor:** *En caso de que se le presente algún inconveniente para poder cumplir la cita, le pido por favor nos lo haga saber, ya sea por correo electrónico o por teléfono para poder reprogramar la reunión (Entregue información del correo electrónico* *atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co* *y número de teléfono del IDPAC 2417900).*

**Servidor*:*** *Hay algo más en lo que le pueda servir don Mauricio?*

**Ciudadano*:*** *No, gracias*.

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*

**Escenario 3.**

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo ayudarle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber qué debo hacer para depurar los libros de mi junta de acción comunal.*

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

**Ciudadano:** *Que datos necesita?*

**Servidor:** Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

**Ciudadano:** *Si, mi nombre es Luz Penagos*

**Servidor:** *Permítame un momento, voy a verificar la información que necesita*

**Ciudadano*:*** *Bueno*

**Servidor:** *Gracias por esperar, la información que usted solicita debe ser respondida por el gestor de su localidad; Por esta razón, debo abrir un requerimiento en el SDQS (se hace el procedimiento y se entrega al ciudadano el número de solicitud, usuario y clave informando al ciudadano cómo y cuándo puede revisar la respuesta).*

**Servidor*:*** *Hay algo más en lo que le pueda servir?*

**Ciudadano*:*** *No, gracias*.

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*