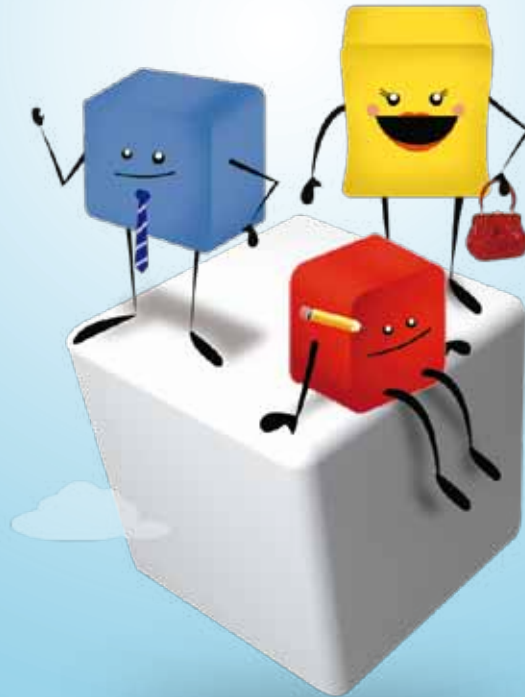


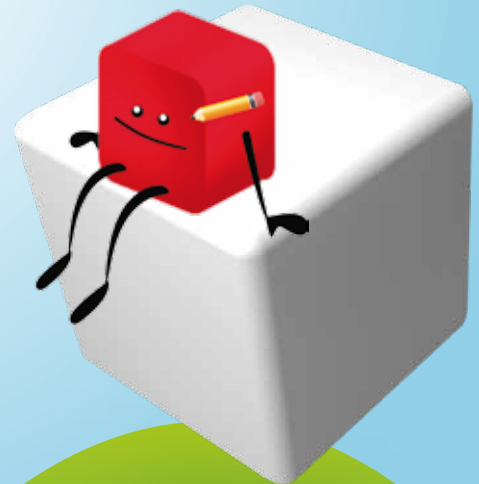
Guía

# ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE



# ÍNDICE

- 1 Proceso de atención al ciudadano-cliente.
- 2 Consideraciones previas a la prestación del servicio.
- 3 Consideraciones durante la prestación del servicio.
- 4 Consideraciones posteriores a la prestación del servicio.



## Proceso de atención al ciudadano-cliente

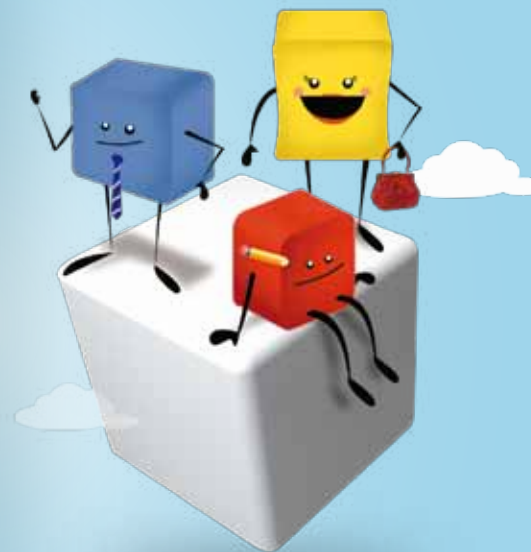
### ¡Bienvenido!

Aquí conocerás los protocolos de atención para que tengas en cuenta los pasos de atención al ciudadano-cliente.

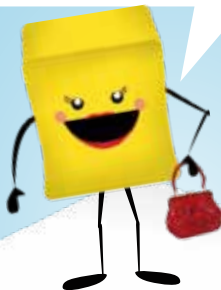
Ahora te presentamos a nuestros amigos, quienes te acompañarán y guiarán en este viaje.

Los beneficios que obtendrás te ayudarán a:

- › Prestar una atención al ciudadano-cliente de mejor calidad.
- › Sentirte satisfecho de tu desempeño.
- › Promover la buena imagen de la entidad.
- › Facilitar los procesos y tu eficiencia como servidor público.



¡Hola! somos la familia Cubillos y yo soy la madre del hogar. Quiero que me acompañes durante la preparación para la atención al ciudadano-cliente, porque como toda mamá dice: el conocimiento es la base de un excelente servicio.



## EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-CLIENTE

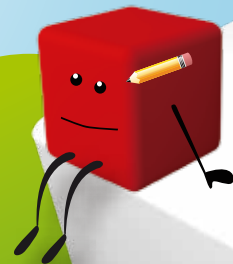
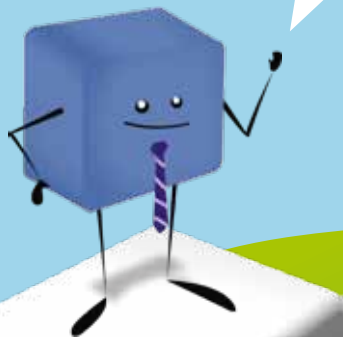


## CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la entidad.**

Lo primero que debemos saber es:

Conocer los servicios que presta tu entidad, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos, con ello, las expectativas del servicio mejorarán, beneficiándote y permitiéndote prestar una atención de mejor calidad.



## Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención.

Evita visitas recurrentes al punto de contacto, perdiendo tiempo y eficiencia en la prestación del servicio y/o reflejado en procesos adicionales por requisitos faltantes.

¡Claro! Con esto es posible hacer más efectiva la atención, además es una mejor práctica que ahorra tiempo y esfuerzo.

Algo que a veces me deja insatisfecho es que desconozco los horarios de atención, ¿qué va a pasar con esto?



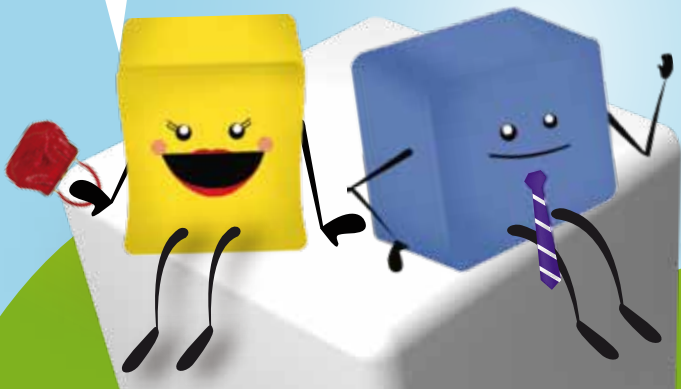
**Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio:**

**Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas:**

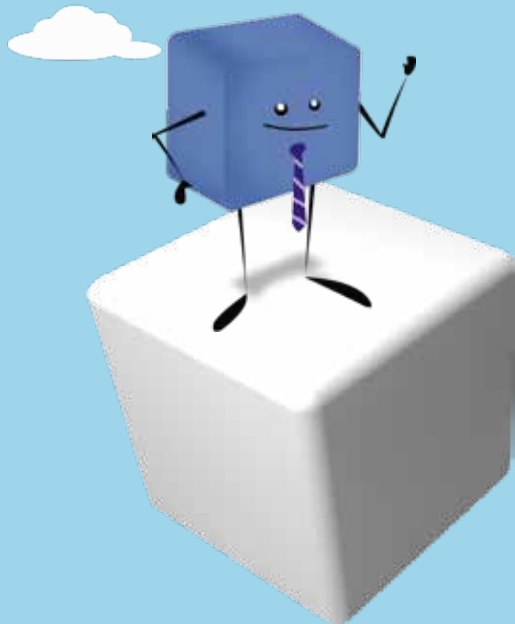
**Preferencia por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada:**

Una forma frecuente de insatisfacción para los ciudadanos, es solicitar un ayuda de atención en horarios sin servicio. Por esta razón es necesario dar a conocer al ciudadano-cliente los horarios y canales de atención disponibles. Para ello, infórmate a través de nuestros diferentes canales.

Ahora conoce el protocolo de atención.



¡Muy buenas! soy el señor Cubillos, un padre de familia preocupado por las personas, así como Gobierno en línea, ven conmigo y conoce cómo se hace el proceso de atención durante la prestación del servicio.



## EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-CLIENTE



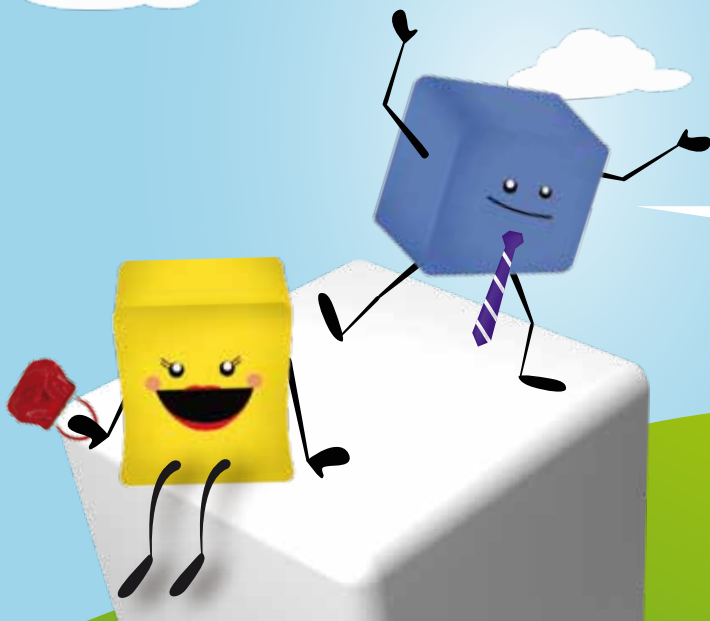
Cada requisito adicional que se solicite a los ciudadanos-clientes agrega tiempo y esfuerzo tanto para éstos, como para los servidores que deben atenderlos.

## CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Requerir solo aquello que es necesario para la prestación del servicio

Ofrecer información sobre la prestación del servicio

"Dar a conocer los tiempos de atención y los pasos del proceso, permiten tener expectativas claras por parte de los ciudadanos-clientes, evitando que esperen resultados que no se vayan a dar.



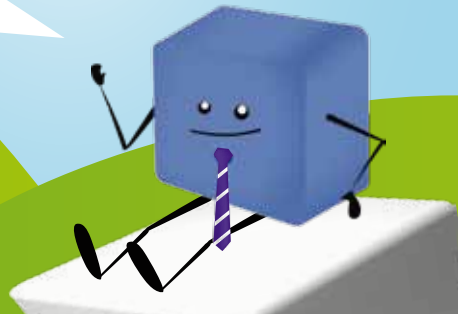
## Preparar la gestión de excepciones en la atención:

Un ciudadano puede llegar sin todos los requisitos para su trámite, hacer una solicitud que no es atendida por el canal o entidad, o contar con limitaciones para cumplir con los requisitos.

En cualquier caso, las soluciones que se planteen deben tener validez para su entidad y cumplir con el propósito del servicio prestado. De esta manera, se resuelven oportunamente las barreras que impiden terminar la prestación del servicio.

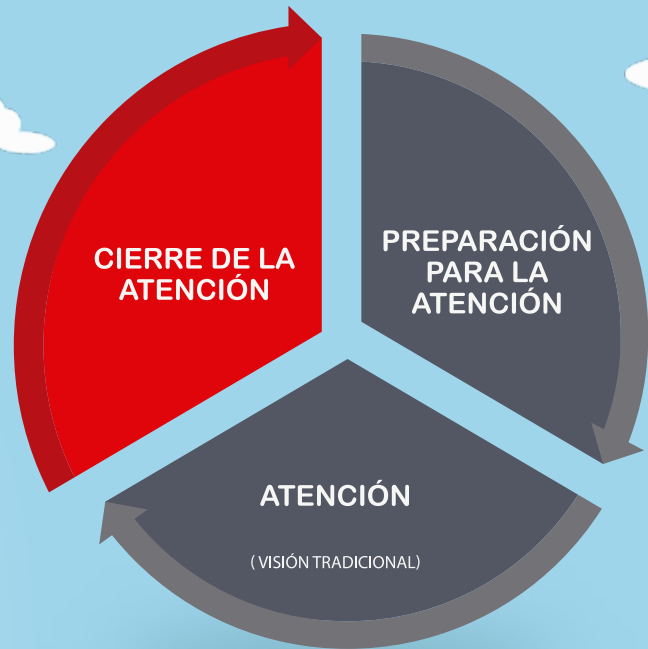
## Consolidar los pasos y/o tareas requeridos por el ciudadano-cliente

En los servicios que requieren múltiples pasos y/o tareas por parte de los ciudadanos-clientes para su prestación, la simplificación de dichos pasos o la reducción en su número presentan una oportunidad para mejorar la satisfacción de los ciudadanos-clientes y por lo tanto, de la imagen de la entidad.



## EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIDADANO-CLIENTE

Soy el hijo Cubillos, me encanta ayudar a la gente, por eso, en este proceso nos vamos a divertir, acompáñame en esta etapa final.

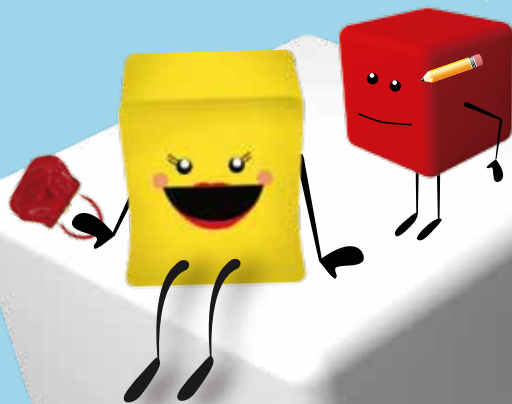


## CONSIDERACIONES POSTERIORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

***Dar al ciudadano-cliente un estimado de los pasos a seguir y sus tiempos asociados***

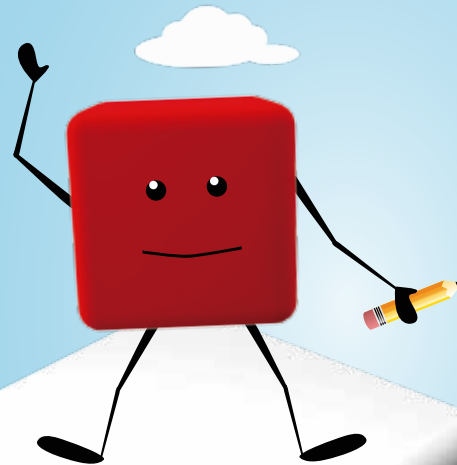
Cuando termines de ser atendido, queremos conocer tu grado de satisfacción, para poder mejorar en nuestro servicio. A continuación encuentra unas características para que las tengas presente.

Para aquellos servicios que requieran más de una atención al ciudadano en los puntos de contacto disponibles, garantizando que las expectativas de los ciudadanos-clientes con respecto al servicio son las adecuadas, en relación con la realidad de la prestación.



**Mantener al ciudadano-cliente informado del progreso del servicio requerido**

**Obtener retroalimentación del ciudadano-cliente sobre la calidad de su experiencia**





## Monitorear resultados de la prestación del servicio

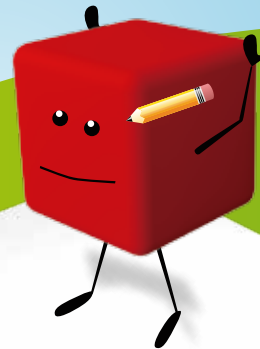
Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio

## Publicar resultados de la evaluación del servicio

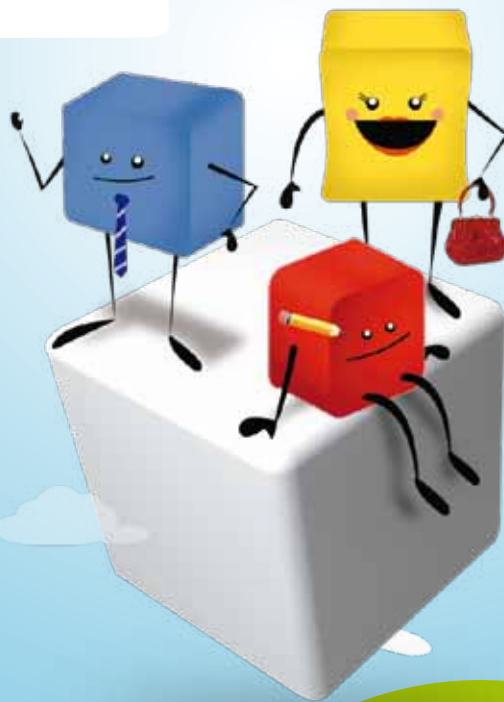
Los ciudadanos suelen estar más dispuestos a tolerar deficiencias cuando pueden ver que existen esfuerzos concretos para superarlas, aunque debe ser visible que no son solo planes, sino que existen acciones adelantadas para cumplirlos.

## Aumentar la satisfacción de los ciudadanos-clientes

Al seguir las dos consideraciones anteriores, la entidad logra identificar factores que impiden la completa satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la entidad.



Nuestro viaje ha llegado hasta aquí, pero recuerda los pasos que debes hacer antes, durante y después de la prestación del servicio.



Recuerda que tu opinión es muy importante, por eso trabajamos para brindarte la mejor atención y servicio en cada procedimiento.

Conéctate a  
[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)



Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
República de Colombia



vive digital  
Colombia

El programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, confieren el presente certificado como:

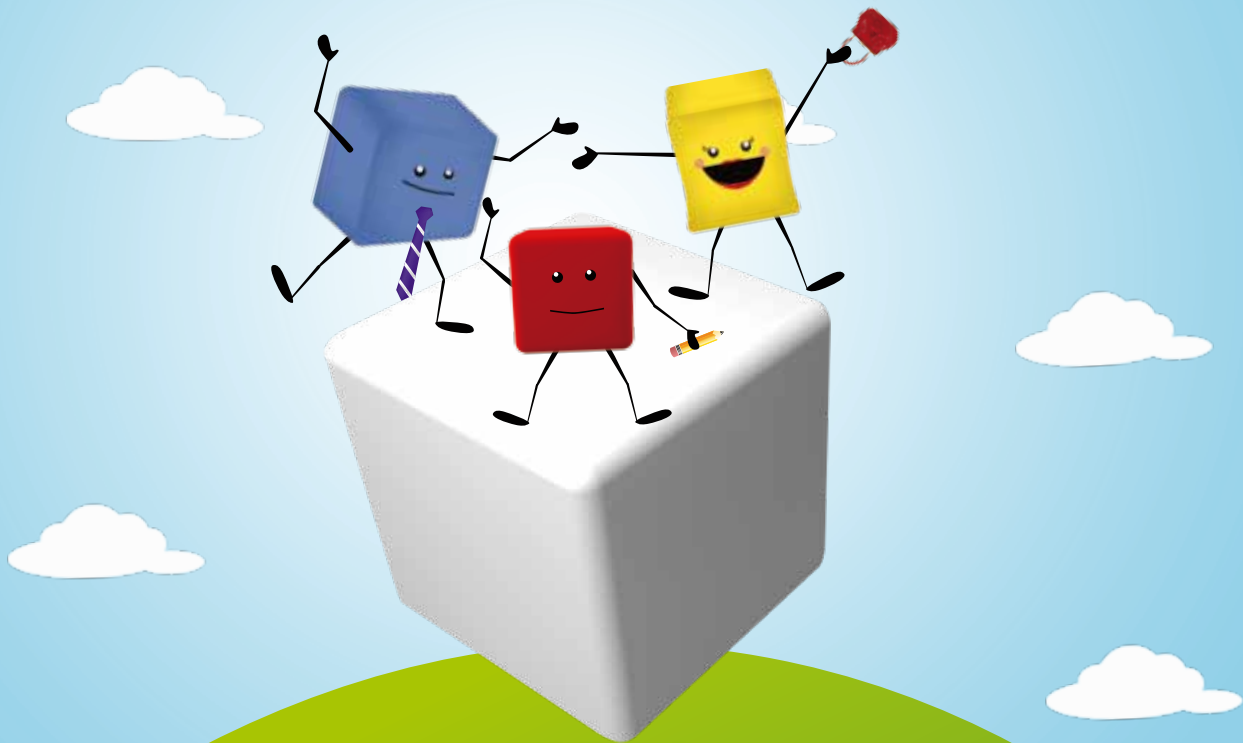
## **SERVIDOR PÚBLICO EJEMPLAR**

Por haber apropiado los contenidos de esta cartilla

Se expide en el año 2012

**Gobierno en línea**  
**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**





[www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)  
[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)



Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
República de Colombia