

Protocolo de Atención y Servicio al ciudadano



Consejo Profesional
de Ingeniería Química de Colombia

Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ
Bogotá D.C. Septiembre de 2022

Contenido

1. Introducción	3
2. Alcance.....	4
3. Prestación del servicio.....	5
4. Atributos del buen servicio - generalidades.....	7
5. Protocolo de atención.....	8
5.1. Protocolo Presencial	8
5.1.1. Atención Preferencial	9
5.1.1.1. Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas.....	9
5.1.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes.	10
5.1.1.3. Personas en condición de discapacidad.	10
5.1.1.4. Atención a personas de talla baja.....	11
5.1.1.5. Género y diversidad sexual - Población LGBTI.	11
5.2. Protocolo Atención Telefónica	11
5.3. Protocolo Atención Virtual	13
5.3.1. Correo electrónico.....	13
5.3.2. Chat	13
6. SERVICIO EN SITUACIONES DIFÍCILES	15

Tablas

Tabla 1 Canales de Atención 5

Tabla 2 Revisado y Aprobado 17

Tabla 3 Control de cambios..... 17

1. Introducción

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia CPIQ como entidad pública encargada de proteger a la sociedad del inadecuado ejercicio profesional de los ingenieros químicos que ejerzan en Colombia, mediante el Registro Profesional obligatorio, la inspección, control y vigilancia y con la función de Tribunal de Ética Profesional y, con el propósito de alcanzar su objetivo social, tendrá en cuenta lo siguientes Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, como herramienta fundamental para todos los funcionarios que laboran en la entidad, con el objetivo de estandarizar y dar gestión oportuna y clara de las solicitudes y consultas realizadas por los usuarios del CPIQ, frente a temas generales, funciones, tramites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana en los diferentes temas de competencia del Consejo.

2. Alcance

El presente Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano está dirigido a todos los funcionarios y demás colaboradores de las diferentes áreas del CPIQ, con especial énfasis a los servidores directamente encargados de la atención al ciudadano ya sea presencialmente en la oficina de la sede nacional del Consejo, o en sus medios de comunicación virtuales oficiales, como lo son los números de teléfono, correos electrónicos y redes sociales.

Así mismo, es intención principal del presente documento, preservar la imagen institucional, realzando los valores que nos destacan como Consejo Profesional y, demostrar el fiel compromiso y sentido de pertenencia de los servidores públicos que hacen parte del equipo CPIQ.

3. Prestación del servicio

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia estableció que el horario de atención presencial en las oficinas ubicadas en Bogotá D.C., en la Calle 99# 49-78 – Edificio Castellana Business 99 of. 305-405 es de lunes a viernes desde las 8:00 am a 1:00 pm y, en la tarde desde las 2:00 pm hasta las 3:00 pm; una vez cumplidos estos horarios no se dará ingreso a usuarios.

Así mismo, el Consejo cuenta con el Formulario de Solicitud de Cita que debe ser debidamente diligenciado con al menos 24 horas antes del día de su visita a las instalaciones de la entidad. Dicho formulario lo puede encontrar en la página web www.cpiq.gov.co sección Servicio al Ciudadano.

De la misma forma, el CPIQ provee mecanismos tecnológicos y medios oficiales para prestar servicio a la ciudadanía sin necesidad de agendar o asistir presencialmente.

Tabla 1 Canales de Atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención personal	Calle 99 #49-78 Edificio Castellana Business 99 Oficina 305	Lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm 3:00 pm	Se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata.
	Correspondencia			
Atención Telefónica	Línea fija	Bogotá (601) 8053003	Lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm y	Se ofrece orientación e información de manera

			2:00 pm 3:00 pm	personalizada e inmediata.
	Líneas móviles	Colombia (+57) 3152577954 O 3183378754	Lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm 5:00 pm	Se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata.
	Formulario de PQRSDF	https://www.cpiq.gov.co/pqr.php	Se encuentra disponible las 24 h, sin embargo, los requerimientos serán gestionados dentro de los tiempos estipulados por Ley.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, reclamos, quejas y solicitudes de información.
Atención Virtual	Redes sociales	Twitter: @CPIQCOLOMBIA LinkedIn: @CPIQCOLOMBIA Facebook: @CPIQCOLOMBIA Instagram: @CPIQCOLOMBIA	Lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	Se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata.
	Chat	http://wa.me/573183378754	Lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	Se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata.

4. Atributos del buen servicio - generalidades

Además de los valores que caracteriza a los servidores públicos del CPIQ, como lo son la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia deberán siempre tener en cuenta los siguientes aspectos para brindar una mejor atención a los ciudadanos:

- Actitud amable.
- Escucha activa.
- Comprensión de necesidades.
- Empatía.
- Trato equitativo y respetuoso.
- Información clara y precisa.
- Innovación.
- Inclusión.
- Creatividad

Los servidores deberán informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Consejo para responder las peticiones ciudadanas, así mismo tendrán que conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Bajo ninguna circunstancia se recibirán pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano.

La atención al usuario debe reflejar siempre cortesía y deseo de ayudar; se debe tratar al usuario como una persona importante por lo que los servidores públicos deben tener una actitud cortés y todos y cada uno deben estar en capacidad para dar atención y servicio con excelencia al ciudadano.

5. Protocolo de atención

5.1. Protocolo Presencial

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia cuenta con una única sede Nacional ubicada en la ciudad de Bogotá, lo que permite a la gran parte de la ciudadanía visitar presencialmente la oficina de la entidad para recibir información inmediata y personalizada.

La atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones del CPIQ por lo que se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes” y dando la bienvenida al Consejo.
- Presentarse como servidor público de la entidad: “mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio información necesita?”

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo
- Brindar la mayor cantidad de información posible relacionada con la solicitud del ciudadano.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir de acuerdo al trámite o solicitud de información generada.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedir amablemente al ciudadano guiándolo a la salida y agradeciendo su visita.

Para todo lo anterior el servidor público debe procurar que el tono de voz esté en consonancia con lo que se quiere transmitir y vocalizar para que la información sea clara y comprensible.

5.1.1. Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares:

5.1.1.1. Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas.

Los servidores públicos debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos para que puedan reposar al ingresar a la entidad. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

5.1.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, por lo que deben ser atendidos con la misma importancia como se haría con cualquier ciudadano; hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.1.1.3. Personas en condición de discapacidad.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

5.1.1.4. Atención a personas de talla baja.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.1.1.5. Género y diversidad sexual - Población LGBTI.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, no se guie por el tono de voz.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Sea reservado con la información que le están brindando, el ciudadano puede no querer que se conozca sobre su orientación sexual.
- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar.

5.2. Protocolo Atención Telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil, por lo que el equipo de Atención al ciudadano deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Proyectar la voz de forma adecuada, esto no significa gritar.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del CPIQ.
- Al contestar saludar con el protocolo “Buenos días... se comunica con el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, ¿En qué puedo ayudarle?”.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Controlar la velocidad con la que se habla.
- En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- Al finalizar la llamada Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, reportarlo en el Registro de Llamadas de Atención al Ciudadano e informarle.

5.3. Protocolo Atención Virtual

5.3.1. Correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales.
- Seguir el protocolo establecido por el CPIQ con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

5.3.2. Chat

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y ¿en qué le puedo ayudar?"
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- 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.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- Finalizar el chat agradeciendo su comunicación.

6. SERVICIO EN SITUACIONES DIFÍCILES

Es probable que al CPIQ acudan ciudadanos o usuarios ofuscados, inconformes, confundidos, enfadados, dispuestos a cualquier cosa, para lograr ser escuchados y lograr el servicio deseado, es por ello que los servidores públicos deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- No le pida que se calme
- No califique su estado de ánimo.
- Hágale saber que lo escucha con atención.
- No lo etiquete, adopte una actitud de servicio
- No tome las cosas como algo personal.
- Ofrezcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- Empiece a orientarlo frente a su situación.
- Verifique con él la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Sin excederse y si es posible, haga seguimiento a la solución.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.

- No se exprese en forma negativa de la Entidad.
- Recuerde que los deberes y derechos de los ciudadanos y de los funcionarios para con los ciudadanos están contenidos en la Carta de Trato Digno, documento que podrá consultar a través de la página web: www.cpiq.gov.co.

 Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-PQR-RGP-DOF-01
	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha: 14/09/2022
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página: 17 de 17

Revisado y Aprobado.

Tabla 2 Revisado y Aprobado

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Daniela Barbosa	Lorena Medina	David Martínez
Cargo	Comunicadora	Profesional Gestión Administrativa y de recursos	Secretario Ejecutivo
Fecha	15-09-2022	15-09-2022	26-09-2022

Control de Cambios.

Tabla 3 Control de cambios

VERSIÓN	ACCIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE
01	Creación	todos	Creación del protocolo	Necesidad de construir formalmente un protocolo de atención y servicio al ciudadano	15/09/2022	Daniela Barbosa.