	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

1. OBJETIVO:

Ofrecer una herramienta que facilite la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de pautas y lineamientos que refuercen conductas y destrezas frente a la prestación del servicio del Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama Culturama ante el usuario.

2. ALCANCE:

Aplica para todos funcionarios y contratistas que establezcan interacción con el usuario.


3. TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Servicio: Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a personas o comunidades. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín «Servitium» haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo «Servir». Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte.

3.2 Atención: El concepto de atención hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus clientes. Como finalidad, la atención busca principalmente, dar respuesta o solución a las consultas o problemas que sus clientes/usuarios puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos o servicios que adquirieron a la entidad.

3.3 Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a los servicios de la entidad. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

3.4 Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

4. CONSIDERACIONES

4.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

- Divulgar diferentes convocatorias que se ofertan en el Instituto del Cultura y Bellas Artes de Duitama Culturama.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales o requisitos faltantes.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra.
- Garantizar fácil acceso a la información.


4.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El usuario debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al usuario.

4.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del usuario, sobre la calidad de su experiencia.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

- Informar al usuario, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los usuarios, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

5. CANALES DE ATENCIÓN


RECEPCIÓN Y/O SECRETARIA	BIBLIOTECA			OFICINA ESCUELA	OFICINA CENTRO DOCUMENTAL	GERENCIA
	Biblioteca Municipal "Zenón Solano Ricaurte"	Biblioteca Móvil Gabriel García Márquez	Ludoteca Jacuna Matata.			
Punto de atención	Punto de atención	Punto de atención	Punto de atención	Punto de atención	Redes sociales	Punto de atención
Canal electrónico	--	--	--	--	Página Web	--
Canal telefónico	--	--	--	--	Punto de atención	--

a) Canal Presencial: Está integrado por la recepción y/o secretaria y las diferentes oficinas donde pueden acceder a la información de programas, cursos, eventos y servicios, como también realizar diferentes trámites y/o inscribirse a alguna convocatoria. Los Puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre el Instituto de Cultura y Bellas Artes Culturama y el usuario.

b) Canal Electrónico: Este canal utiliza tecnologías de la información como el correo electrónico para consultas y trámites de culturama.

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

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

6. ETAPAS DE LA ATENCIÓN

6.1 Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.


6.2 Análisis y comprensión: Es el momento en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario.

6.3 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 solución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.

7. ATENCIÓN PERSONAL

- **Entrada:** Llegada del usuario.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: "Buenos días/tardes/noches"
- **Registro: (aplica a)** Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el usuario es importante llevar el registro de la llave del saber de las personas atendidas para el caso de biblioteca.
- **Espera:** corresponde al tiempo de espera para ser atendido al usuario, procurara ser el menos posible.
- **Revisión de requisitos:** se revisan y validan requisitos y documentos pertenecientes al trámite correspondiente del usuario.
- **Procesamiento de la solicitud:** se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario.
- **Entrega de la solución:** se entrega o comunica al usuario el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- **Despedida:** reviste igual importancia que el saludo: "Con gusto, fue un gusto atenderlo".

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

- **Salida:** salida del cliente.

7.1 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- **Cordialidad en la comunicación:** Durante todo el tiempo de contacto con el usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.


8. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Saludo:** "Instituto de cultura y bellas artes de Duitama, buenos días/tardes, 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 nombre / documento de identidad o Nit de la empresa o nombre de la entidad de donde estén llamando?"
- **Solución al requerimiento:** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar el instituto dará el requerimiento o pasos a seguir.
- **Despedida:** Que tenga un buen (día, tarde,), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)".

9. ATENCIÓN VIRTUAL:

Correo electrónico:

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-GA-01
		VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN	PAGINA: 1 DE 6

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
- Las respuestas deben ser emitidas a través del correo institucional, donde aparezca logo del instituto.
- Las respuestas a las solicitudes deben darse en lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía, nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión.
- Antes de enviar las respuestas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información es correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.
- Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-05-2019	15-08-2019
CARGO:	Auxiliar administrativo	Gerente general