



# ABC del servicio a la ciudadanía

Oficina de Relación con el Ciudadano, septiembre 2022

---



## ¿Qué es el ABC del servicio a la ciudadanía?

Es una guía práctica y clara que resume los protocolos para la atención a la ciudadanía y grupos de interés del Instituto, que estandariza la prestación de servicios. Contiene el resumen de los elementos claves a tener en cuenta para la interacción desde el primer momento hasta el cierre de la atención, de forma que se garantiza un excelente servicio que acerque a nuestros usuarios y recupere la confianza.

---

## A de Atención

Me preparo para estar presente durante toda la interacción, recordando que en la atención presencial no sólo influye la comunicación verbal sino que también los gestos y la comunicación corporal juegan un papel importante y que en la atención telefónica la sonrisa contribuye a transmitir un mensaje que nos ayuda a conectar mejor.

Es importante recordar que cada persona usuaria que se acerca al Instituto por los diferentes canales de atención espera un trato amable y digno, así que me pongo en su situación sin importar su condición socioeconómica, edad, raza o identidad de género.


## B de diálogo Bidireccional

Escucho de manera atenta lo que la persona usuaria tiene que decir antes de entregar la información, cada interacción por parecida que sea a la anterior tiene nuevos retos y situaciones que la hacen particular.

## C de Comunicación Clara e información Completa

Soy consciente de que cada palabra que yo use tendrá un impacto en la otra persona, así que me preparo aprendiendo sobre las novedades del Instituto.

Entrego la información de manera clara, reconociendo las características de la persona con quien estoy interactuando y me aseguro de que el mensaje sea recibido de la forma correcta, de esta manera evito reiteraciones de solicitudes y desplazamientos innecesarios para la ciudadanía y grupos de interés.



---

## Decálogo de la atención presencial:

1. Me anticipo a saludar sin esperar que me saluden primero.
2. Genero contacto visual desde el primer momento y sigo el protocolo de saludo y bienvenida, así: “buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), le doy la bienvenida al Instituto Geográfico Agustín Codazzi, ¿en qué puedo servirle? etc.
3. Doy una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo de la interacción.
4. Si requiero interrumpir la atención debo indicarle a la persona el motivo y el tiempo aproximado que tardare en regresar, así: “señor o señora, debo retirarme por 5 minutos para ir hasta la bodega a traer la publicación que usted me solicita”.
5. En caso de no ser de mi competencia entregar la respuesta, oriento y en lo posible acompaño al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud /inquietud, si no es competencia del Instituto procuro indicar que entidad es la encargada de atender la solicitud o inquietud.
6. Manifiesto de manera amable y clara las restricciones sobre la información (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas posibles de entrega, etc.).
7. Evito tener charlas con mis compañeros, que desvíen la atención sobre la necesidad específica de la persona que estoy atendiendo.
8. Hago que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio y me aseguro de preguntar ¿hay algo más en lo que le pueda servir?
9. Invito a que realice la encuesta de satisfacción del servicio que está publicada en cada una de las oficinas de Relación con el Ciudadano del Instituto.
10. Me despido de manera amable y le recuerdo mi nombre, así: Agradecemos su visita, recuerde que mi nombre es (nombre y apellido) ¡hasta luego!

---

Si deseas conocer más información y herramientas para mejorar la relación con el ciudadano escribe al correo [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co)

