

PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO

INSOR

1. PRESENCIAL

Se atienden personalmente las necesidades de los ciudadanos en su mayoría sordos.

PROCEDIMIENTO

- 1). Da la bienvenida al ciudadano, si el ciudadano es sordo contacta a un intérprete de lengua de señas que le ayude a indagar sobre motivo de la visita.
- 2). Si es entrevista con algún funcionario se contacta telefónicamente y concreta cita o posibilidad de atención inmediata. Si no requiere cita, entrega formato de control de visitantes y conduce al visitante ante el operador de primer nivel.
- 3). Registra en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) los datos del ciudadano(a). Indaga sobre el objeto de la Visita. Resuelve solicitud o conduce ante el funcionario que pueda resolver o dar una respuesta.
- 4). Atiende la solicitud y registra la respuesta en el SAC. Acompaña al ciudadano a la salida.
- 5). Registra la salida en el formato de control de Visitante y archiva. Despide amablemente al visitante.
- 6). Mide mensualmente la calificación realizada por el visitante al servicio prestado por el INSOR; para los casos que la calificación del ciudadano por el servicio prestado sea regular o mala, contacta telefónicamente al ciudadano, indaga la razón de la calificación, origina la acción correctiva y/o preventiva más conveniente y entrega al representante de calidad para el trámite correspondiente.

2. TELEFONICO

Objetivo

Brindar al ciudadano(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

Qué hacer?

En nuestros puntos de servicio al ciudadano(a), se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado.

Cómo hacerlo?

Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Buenos días, buenas tardes Instituto Nacional para sordos, mi nombre es (nombre de quien contesta y dependencia a la que pertenece). En que le puedo ayudar.

Escuchar la solicitud, identificar la necesidad del ciudadano y si se puede resolver el requerimiento durante la llamada se realiza el registro pertinente.

Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:

Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.

Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.

Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al ciudadano(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

Explíquelo porqué debe transferir la llamada.

Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.

Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Termine la llamada adecuadamente:

Retroalimete al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

Es importante resaltar que no se debe comprometer con temas que no son pertinentes a la institución, siempre mostrar calidez y respeto al ciudadano mientras dure la conversación.

3. MEDIO ELECTRONICO



Archivo Edición Ver favoritos Herramientas Ayuda

http://www.migracioncol... http://www.javeriana.edu... Sitios sugeridos

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

PortalSED | INSOR | Generalidades | Consultas | Inicio

Ingreso al Sistema

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano le permite a todos los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea.

En este sistema puede ingresar nuevos requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Para acceder a este nuevo sistema de atención, tan sólo debe registrar sus datos, usuario y contraseña. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario y contraseña, de lo contrario haga clic en registrarse y digite toda la información solicitada.

Si usted ya abrió o registró el requerimiento personalmente en la Unidad de Atención al Ciudadano, haga clic en completar datos; el sistema le solicitará el ingreso de la información faltante (aquella que no completó en la consulta presencial) para continuar su proceso de consulta o seguimiento del estado del requerimiento.

3.0 (c) 2011

Usted ha iniciado una sesión. Ingrese su nombre de usuario y contraseña para ingresar nuevamente.

Ingreso

usuario

Recordar Nombre de usuario (Borrar cookie de usuario?)

Contraseña

Recordar contraseña | Borrar cookie de contraseña

Regístrate

Ingresar

El ciudadano ingresa a través de la pagina www.INSOR.gov.co link Atención al Ciudadano, se registra y hace su solicitud o requerimiento.

Los operadores reciben a través del SAC (Servicio de Atención al ciudadano), la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una queja, reclamo u orientación.

El operador direcciona a la subdirección correspondiente el requerimiento para que allí sea asignada a un servidor competente el cual le dará respuesta.

El ciudadano automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información.

Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Los usuarios Sordos hacen poco uso de este canal, se espera que durante la atención personalizada se aproveche para mostrarle dicho canal con el fin de que acuda a este medio; sin embargo se debe tener en cuenta que muchos personas con discapacidad auditiva no son usuarias proficientes del castellano escrito, por lo tanto es importante que los funcionarios de INSOR socialicen este canal en la medida que el tiempo lo permita para la optimización del mismo.

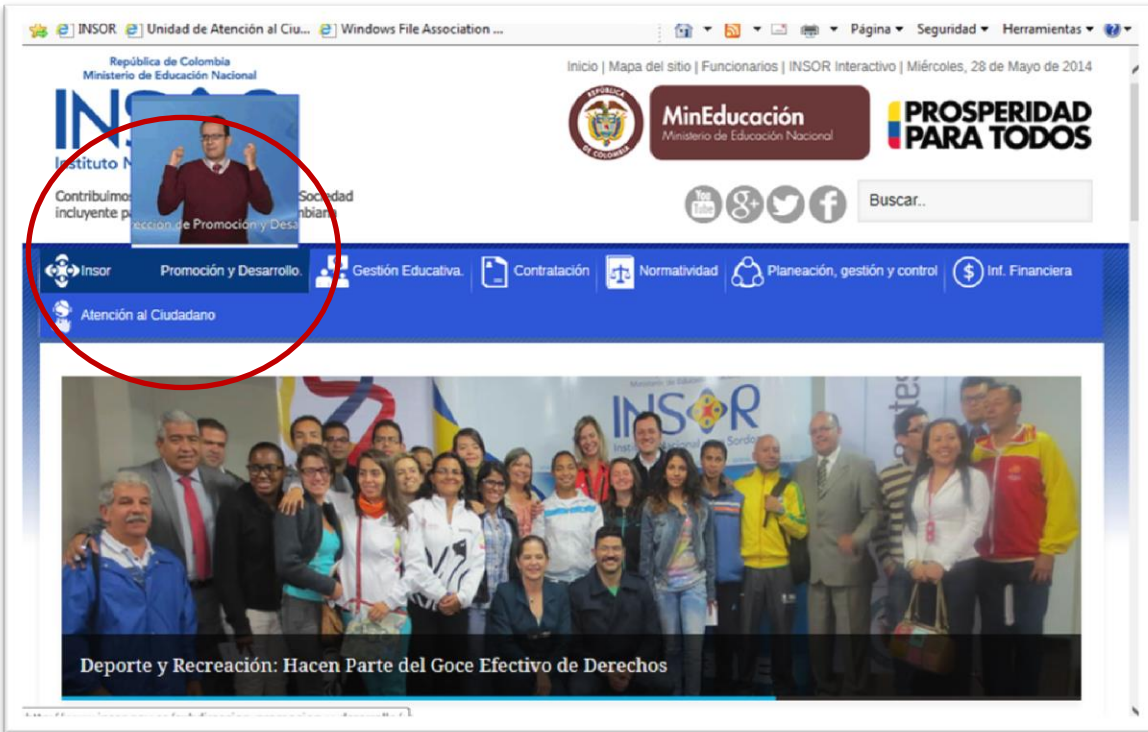
En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos así:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con funcionarios que sean usuarios de la lengua de señas permite brindar un mejor servicio al ciudadano sordo ya que no tiene que recurrir a un mediador comunicativo (interprete de lengua de señas).

CORREO CONTACTO

A través de contacto@INSOR.gov.co los ciudadanos envían sus solicitudes las cuales luego se direccionan al SAC.

PRESENTACION DE LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB



Este pantallazo es un ejemplo de cómo está la información en la página web del INSOR:

www.insor.gov.co

En la página del INSOR cuando se coloca el cursor en cualquiera de los link aparece una persona explicando en lengua de señas la información de cada ítem (esta persona es sorda), como se observa en el recuadro en rojo.