



## **INFORME DEL DESARROLLO DE LA CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

## INTRODUCCIÓN

Desde el periodo 2017-1, la unidad de atención al usuario, ha venido adelantando actividades para socializar el Manual de Atención al Usuario, con el fin, de afianzar los conocimientos de los funcionarios que brindan atención al usuario y mejorar la imagen institucional, por medio de la presentación y la buena prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención, que la institución ha dispuesto para el manejo de las solicitudes de los usuarios y la ciudadanía en general.

En el marco de las actividades realizadas para el periodo 2018-1, y con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la estrategia de participación por medios electrónicos, desde la unidad de Atención al usuario, se continuó con la campaña de socialización del Manual de Atención al Usuario, sobre los diferentes aspectos que son importantes a la hora de brindar una buena prestación del servicio.

## 1. OBJETIVO

Socializar los aspectos claves del esquema de atención contemplados dentro del manual de atención al usuario, con el fin de mejorar la prestación de los servicios mediante los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

## 2. ESTRATEGIA DE TRABAJO

La estrategia de trabajo se efectuó de acuerdo al contenido contemplado en el Manual de Atención al Usuario, para lo cual se realizaron las actividades y estrategias enumeradas a continuación.

### 2.1. Actividades y Estrategias

#### Periodo año 2017

Socialización del manual de atención al usuario por medio de correo electrónico sociales y de manera presencial.

#### Periodo 2018-1

- ✓ Publicación periódica en las redes sociales a través de la campaña de “Sabias que...” con información referente a los canales de atención al usuario, servicios que presta la unidad de atención al usuario y la carta de trato digno.
- ✓ En conjunto con la unidad de Comunicación Estratégica y Gestión Documental, se desarrolló la Charla de “Comunicación Organizacional construyendo una marca”, dirigida a toda la comunidad institucional, donde se trataron temas sobre los protocolos de atención y políticas de comunicación institucional.

- ✓ Envío por medio de correo electrónico de Tips con temática “Todo comunica” sobre aspectos relevantes para brindar atención por medio presencial, telefónico y correo electrónico, así como presentación personal.

### 3. RESULTADOS - PARTICIPACIÓN

Se logró el cubrimiento de gran parte de la población estudiantil, mediante la utilización de las redes sociales, como medio de difusión de información de interés, como: horarios y canales de atención, servicios que presta la unidad de atención al usuario y la carta de trato digno, donde se manifiestan los derechos y deberes de los usuarios.

Asimismo, se logró impactar mediante correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas del área administrativa, tips con información referente a puntos clave sobre presentación personal, trato a los usuarios en atención presencial y telefónica, y el buen uso del correo institucional como medio de comunicación.

#### 4. DESARROLLO DE CAMPAÑA

A continuación, se muestran imágenes de la campaña en redes sociales de la socialización del Manual de Atención al Usuario, las cuales fueron publicadas los días 3 y 9 de mayo y 25 de abril en la página de Facebook e Instagram de la institución.



Imagen 1. Publicaciones Instagram



Imagen 2. Publicaciones Facebook

Por otro lado, los procesos de Gestión Documental, de Atención al Usuario y de Comunicaciones Estratégicas, brindó una charla el día 8 de mayo, en la que se socializaron los protocolos de atención que se encuentran contempladas en el manual de atención al usuario y las políticas de comunicación de carácter institucional, enfocándose en la construcción de una marca desde la comunicación y la cultura organizacional, encaminado a reflexionar la mejor manera de utilizar la comunicación para optimizar el ambiente laboral que permita brindar un servicio de calidad.



*Imagen 3. Evidencia Charla.*

Así mismo, se realizó envío de correos electrónicos con información clave sobre temas de interés del Manual de Atención al Usuario para todos los Funcionarios y Contratistas de la institución, con el fin de reforzar temas como el contacto inicial



con los usuarios, los tonos de voz y frases utilizadas durante la atención, el correcto uso del correo institucional y los protocolos del buen vestir.

**Todo comunica**

Tener una actitud positiva, siempre dispuestos a colaborar.

Saludar siempre con una sonrisa, mirando todo el tiempo a los ojos.

Atender al cliente demostrando todo el interés en ayudarlo, evitando interferencias o distracciones.

www.itsa.edu.co | ITSa Edu

Tip 1. Contacto Inicial

**Todo comunica**

Evite utilizar tonos de voz altos que se perciba gritado, ni tonos bajos porque indican timidez o desinterés.

El tono adecuado debe proyectar confianza, calidez, interés y actitud de servicio.

Por teléfono el tono de voz es importante. No contará con señales corporales que faciliten la comunicación.

www.itsa.edu.co | ITSa Edu

Tip 2. Todo Comunica

**Código del Buen Vestir**

Para la oficina, se recomienda el uso de faldas que no tengan más de un palmo sobre las rodillas.

No usar blusas y camisetas cortas (ombigueras), blusas de tirantes básicas (sport) sin ningún tipo de chaqueta o saco, shorts, bermudas, minifaldas.

Evite usar prendas en exceso transparentes, ajustadas, escotadas o brillantes.

Preferir los pantalones a la cintura y evitar los descaderados. Son más cómodos y minimizan el riesgo de mostrar la ropa interior o la piel.

No utilizar las uñas demasiado largas ni con diseños muy llamativos. En caso de caerse el esmalte, se recomienda retirarlo y usar al menos brillo transparente.

www.itsa.edu.co | ITSa Edu

Tip 4. Código Del Buen Vestir

**Todo comunica**

**X** Evite usar: A la orden  
**✓** Usar: ¿En qué le puedo ayudar?

**X** Evite usar: ¿Qué necesita?  
**✓** Usar: ¿En qué le puedo colaborar?

**X** Evite usar: Eso no es culpa mía  
**✓** Usar: Le ofrezco disculpas en nombre de la institución

**X** Evite usar: No  
**✓** Usar: Lo que podemos hacer es... (brindar opciones)

**X** Evite usar: Yo no tengo la culpa  
**✓** Usar: Veamos que se puede hacer al respecto

**X** Evite usar: Nena, Nene, Mi vida, Mi amor, amigó(a).  
**✓** Usar: Sra. Nombre... o Sr. Apellido

www.itsa.edu.co | ITSa Edu

Tip 3. Frases de Apoyo

**Todo comunica**

Al recibir un correo electrónico, responder de manera oportuna y en los tiempos establecidos dentro de la Institución, sobre todo en caso de peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos.

Identifique si la solicitud recibida hace parte de su competencia. No responda correos electrónicos de manera precipitada, sin tener la seguridad de la veracidad de la información.

Es importante atender o dar respuesta a los correos con formalidad. La redacción y cuerpo del mismo son piezas claves de la información. Los correos informales aplican solo entre compañeros y cuando no hay copiados en el mensaje.

www.itsa.edu.co | ITSa Edu

Tip 5. Uso del correo institucional

## 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con la campaña de socialización, recordando la importancia del correcto uso de los protocolos de atención en los diferentes medios de comunicación, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y afianzar la imagen institucional.
- ✓ Incluir otros medios audiovisuales y carteleras institucionales como recursos, para socializar la información perteneciente al Manual de atención al usuario, que sea de interés para la comunidad en general.