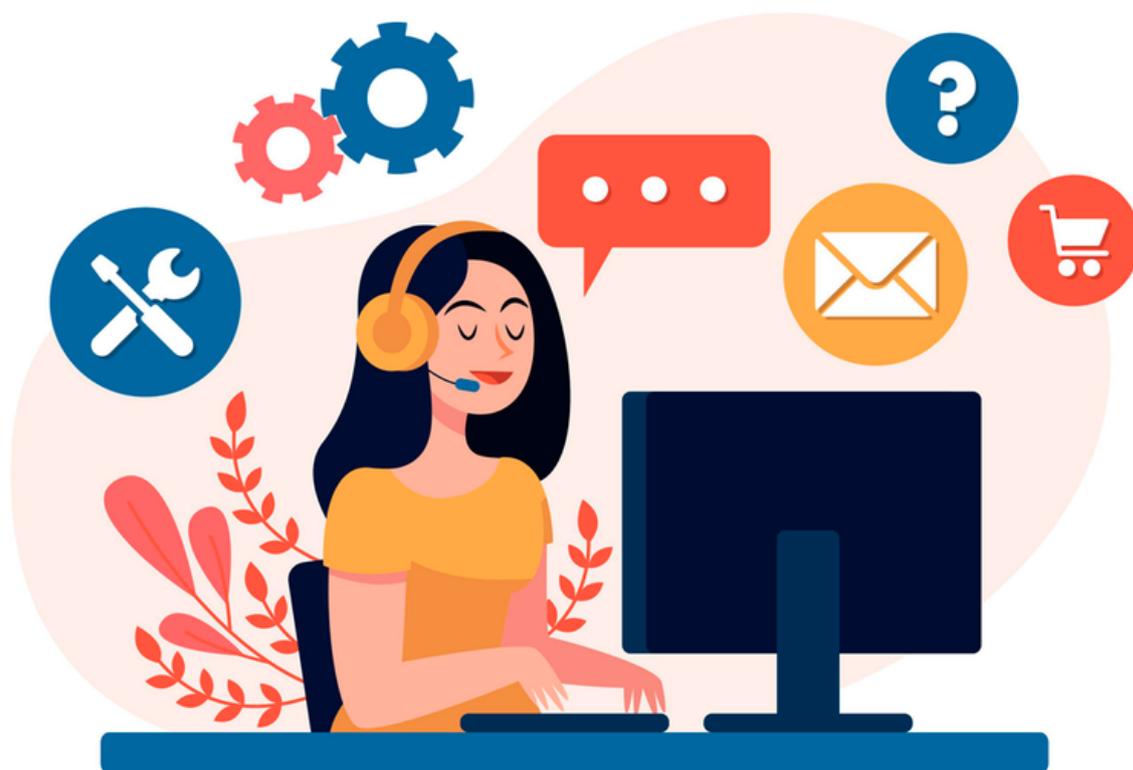


PROTOCOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

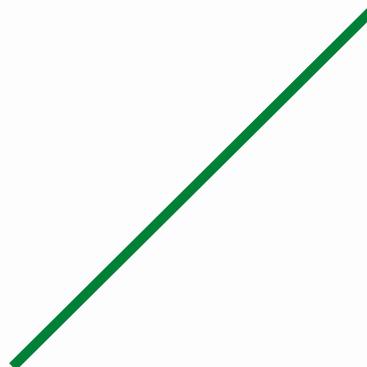
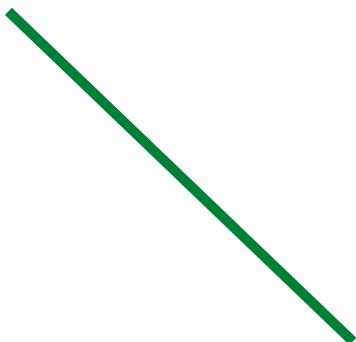


PQRS

Club Militar 
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

DIGNO

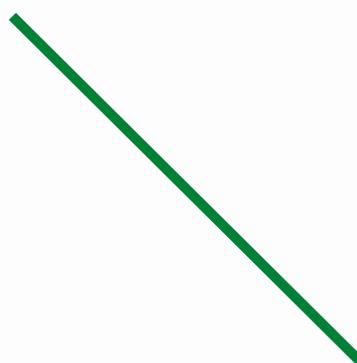
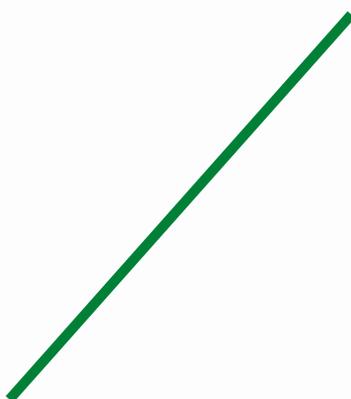
EFFECTIVO



AMABLE

OPORTUNO

INCLUYENTE



CONFIABLE

EMPÁTICO

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

“El Club Militar se compromete con la ciudadanía en general, grupos de interés y en particular con sus socios y beneficiarios a desarrollar procesos de promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y tramites de la Entidad”

- Escuchar y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

ACTITUD



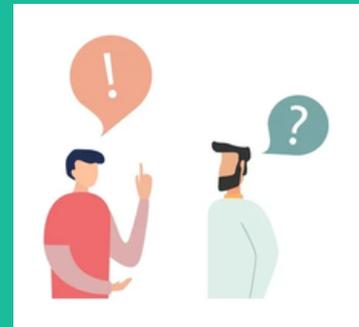
LENGUAJE

- Debe ser claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza
- Evitar tutear al ciudadano
- Usar expresiones corteses como “señor” o “señora”.
- Evitar el uso de respuestas monosílabas.

RECOMENDACIONES GENERALES

RESPUESTAS A SOLICITUDES NEGATIVAS

- Explicar con claridad y sin tecnicismo los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.



- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder

ATENCIÓN DE RECLAMOS



ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS



- Debe ser claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza
- Evitar tutear al ciudadano
- Usar expresiones corteses como “señor” o “señora”.
- Evitar el uso de respuestas monosílabas.

CANALES DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD

PETICIÓN-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA

El Club Militar estableció enfoques de atención en la prestación de los servicios al ciudadano, y en especial al socio y sus beneficiarios, por parte de los funcionarios y colaboradores, emitiendo estos protocolos que se deben tener en cuenta a la hora de atenderlo, a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

CANAL TELEFÓNICO



LINEAMIENTOS GENERALES

- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre.
- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca
- Tomar nota para recordar los puntos importantes, evitar hablar con terceros mientras este atendiendo una llamada
- No consumir alimentos, bebidas o masticar chicle al hablar vía telefónica con el ciudadano
- Evitar mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que puede dificultar la comunicación
- Mantener los celulares y fijos con volumen discreto
- No comprometerse con temas que no pueda cumplir
- Ser concluyente al finalizar el servicio informativo.

PARA TENER EN CUENTA:

- Tono de Voz: tener un timbre de voz agradable y estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos.
- Pronunciación: debe ser nítida, con una buena articulación y vocalización.
- Velocidad al hablar: lo ideal es adaptarse al ritmo del ciudadano.
- Saludo: con actitud de servicio, dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches, el nombre del Club Militar y del servidor y en seguida ofrecer la ayuda.
- Tuteo: no tutear así el ciudadano lo haga.
- Solicitud: cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo, ser persuasivo, contundente y mostrar seguridad en la voz.

CANAL PRESENCIAL

LINEAMIENTOS GENERALES

Contacto Inicial:

- Saludar con una sonrisa y cordialidad haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición.
- Identificar si el ciudadano tiene algún tipo de discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y grado, y usarlo para dirigirse a él.
- No dirigirse a él o ella en tercera persona ni tutearlo.



Durante la atención:

- Iniciar la conversación con preguntas abiertas que le permitan al ciudadano y en especial al socio y sus beneficiarios explicar lo que necesita y tener un dialogo fluido.
- Escuchar con atención el requerimiento del ciudadano y brindarle una solución.
- No utilizar siglas de uso habitual a nivel interno, ya que pueden resultar completamente desconocidas para el ciudadano y/o socio.
- Responder preguntas y brindar toda la información que requiera el ciudadano de forma clara y precisa.
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o tramite interno a seguir y los tiempos de respuesta a que haya lugar.
- Si suena el teléfono al atender a un ciudadano, se debe pedir permiso u ofrecer disculpas antes de contestar y atender a la persona que llama con calidez y tomar sus datos para devolverle la llamada.

Al finalizar la atención:

- Retroalimentar al ciudadano y en especial al socio y su beneficiario, sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle como regla general ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa llamando al usuario por su nombre y grado, o simplemente anteponiendo el “señor” o “señora”
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo la solicitud del ciudadano.

CANAL PRESENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

Cuando el ciudadano se desplaza personalmente a las instalaciones del Club Militar, para solicitar algún servicio y/o trámite, o para realizar alguna petición, queja o reclamo, sugerencia o denuncia, el funcionario deberá atenderlo teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Presentación Personal: esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario y al Club Militar. Por eso, es importante mantener una buena presentación personal y guardar adecuadamente la imagen institucional.



Comportamientos: indispone al ciudadano: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como: maquillarse o arreglarse las uñas, y hablar por celular.

Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos, ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir educado y cortés.



Voz y Lenguaje: el lenguaje y tono de voz refuerzan lo que esta diciendo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

CANAL PRESENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

La Postura: la postura adoptada mientras se atiende refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.



El Puesto de Trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.



CANAL PRESENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

VENTANILLA DE RADICACIÓN



- Permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el Club Militar,
- Saludar con una sonrisa, hacer contacto visual, y manifestar la disposición con la expresión del rostro.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia del Club Militar, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y trasladarlo a la Entidad competente.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida.

CANAL PRESENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

BUZÓN DE SUGERENCIAS



- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un relación.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones,
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por el Club Militar debido a su comentario

PROTOCOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

Se deben emplear para dar prioridad a ciudadanos en situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

ADULTO MAYOR O MUJERES EMBARAZADAS

Una vez entran a la sala de espera, el funcionario debe orientarlos, se les debe dar prelación a su atención y evitar que tengan que esperar.



PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de extrema pobreza

- Se debe adoptar una actitud que demuestre el reconocimiento de sus derechos a la atención y asistencia humanitaria, deben ser escuchados atentamente y orientados sin mostrar prevención para evitarles mayores traumatismos.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que transmita seguridad y tranquilidad.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lastima, esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como funcionario.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.

PROTOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Tienen prelación por encima de los demás usuarios.
- Hay que escucharlos atentamente y dar tratamiento reservado a su solicitud.
- En ningún momento se debe manifestar incredulidad sobre lo que digan, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otras.
- Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde a su edad.



PERSONAS DE TALLA BAJA

- Se debe buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar con el ciudadano y tratarlo según su edad cronológica.
- Las personas de talla baja no deben ser tratados como niños.

PROTOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS Y/O LENGUAS NATIVAS



•Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita interprete; en este último caso, si no tiene acompañante que hable español, se le debe pedir que explique con señas lo que necesita o que entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender la solicitud o tramite que requiere.

De no ser posible la comunicación, indicar que deje por escrito su solicitud o proceder a grabar su petición, para pedir apoyo técnico al Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

PROTOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Las personas con alguna discapacidad no deben ser tratadas como niños, aunque estén acompañadas de otra persona o interprete, es necesario dirigirse a ellos para que indiquen si realizaran si solicitud o prefieren que lo haga su acompañante.
- Tener presente que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una entidad, es porque no cuenta con esta de manera completa o lo suficientemente clara; en caso de ser necesario hay que explicarle nuevamente, con calma y evitando comportamientos que lo hagan sentir ofendido o maltratado.
- Debe permitirse que exprese sus propias necesidades, no asumir o presuponer situaciones o información que no hayan manifestado y tampoco tratar de adivinar lo que quieren, es necesario darles el tiempo que requieran para expresarse.



PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO CEGUERA



- Si la persona sordo ciega no tiene acompañante, el funcionario debe dar a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, es necesario esperar a que la termine.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de visibilidad, hay que ubicarse dentro de su campo de visión, quizá pueda entender a través de labio lectura; si no es posible de esta manera hay que dirigirse a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través de este, hay que dirigirse a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando claramente las palabras.

PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

RECOMENDACIONES GENERALES

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Preguntar al ciudadano si requiere ayuda; si la acepta, solicitar que explique lo que se debe hacer y cómo.
- Abstener de tocar los elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón, etc) ni separar las personas de estos, a menos que lo soliciten.
- No tomar al ciudadano del brazo, cuando se traslade, hacerlo únicamente si lo solicita; no apresurarlo y evitar halarlo bruscamente o empujarlo.
- No dejar objetos recargados o colgados en los elementos de ayuda, estos no son muebles; y no transportar a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Dirigirse con respeto.
- Realizar el saludo de la manera habitual
- Realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirmar que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Incluir al ciudadano en las conversaciones.
- Proporcionar información en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantener la calidad de la atención y el servicio prestado.
- Ser paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al darle explicaciones y escucharla.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual es uno de los medios tecnológicos de información para facilitar el acceso y dar alcance a los ciudadanos desde cualquier parte del país, los trámites y servicios que ofrece el Club Militar a través de la Página Web www.clubmilitar.gov.co



RECOMENDACIONES GENERALES

CORREO ELECTRÓNICO

- Conocer los trámites y servicios que presta el Club Militar, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Cuidar la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otras.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía; un texto escrito solo en mayúscula equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- Sea conciso, leer un correo electrónico cuesta mas trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Club Militar.
- El funcionario debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: nombre, cargo, correo electrónico, teléfono y la dirección web de la entidad,
- Revisar el mensaje antes de enviar, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Club Militar.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL



RECOMENDACIONES GENERALES

REDES SOCIALES

- Especifique y aclare el objetivo de la red; si es solo suministro de información o está habilitado para el registro o recepción de solicitudes.
- Dé a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
- Sugiera consultar otros canales, como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- No revele información personal, o que solo incumba a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Informe los tiempos de respuesta en que la recibirá y el medio que se le enviara la misma.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son importantes.
- Responda a los comentarios, sean bueno o malos.

PROTOCOS DE ATENCIÓN VIRTUAL



RECOMENDACIONES GENERALES

CHAT

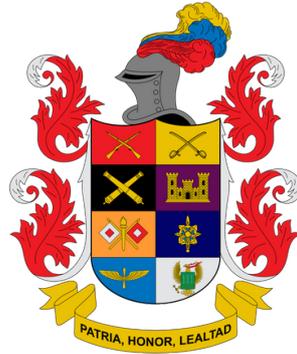
- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada y con buena actitud.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez que el ciudadano o funcionario acceda al chat.
- Se debe leer atentamente la comunicación recibida, con el fin de asegurar la plena comprensión de la solicitud hecha por el ciudadano.
- Si el requerimiento no es claro, solicitar más precisión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que dicha tarea puede llevar un tiempo.
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.
- Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial del Club Militar, se debe describir detalladamente los pasos, recorridos o requisitos establecidos por la Entidad.
- Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Evitar cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta; usar la despedida configurada automáticamente.
- Al contestar un correo electrónico el funcionario responsable de responder se debe identificar claramente, escribiendo nombre y apellido, cargo, área donde labora, número telefónico y correo electrónico.

CANALES DE ATENCIÓN

PBX	(601) 290 50 77 Extensión 2223	Lunes a Viernes 8:00 a.m. 4:00 p.m.
Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 50 No 15-20 Bogotá- Puente Aranda Primer Piso	Lunes a Viernes 8:00 a.m. 4:00 p.m.
Sistema PQRS	www.clubmilitar.gov.co Opción PQRS	Recibe las solicitudes 24 horas y se tramita en día hábil
Correo Electrónico	atencionalciudadano@club militar.gov.co	Recibe las solicitudes 24 horas y se tramita en día hábil

GRADOS Y DISTINTIVOS

OFICIALES EJÉRCITO NACIONAL



 Colombia	Oficiales Generales			Oficiales Superiores			Oficiales Subalternos			
	Sin equivalencia									
	[director]	<i>General de Ejército</i>	<i>Mayor General</i>	<i>Brigadier General</i>	<i>Coronel</i>	<i>Teniente Coronel</i>	<i>Mayor</i>	<i>Capitán</i>	<i>Teniente</i>	<i>Subteniente</i>
Abrev.	-	GR	MG	BG	CO	TC	MY	CT	TE	ST

GRADOS Y DISTINTIVOS

OFICIALES ARMADA NACIONAL



	-	Oficiales de Insignia			Oficiales Superiores			Oficiales Subalternos		
 Colombia	Sin equivalencia									
Grado	-	<i>Almirante</i>	<i>Vicealmirante</i>	<i>Contralmirante</i>	<i>Capitán de Navío</i>	<i>Capitán de Fragata</i>	<i>Capitán de Corbeta</i>	<i>Teniente de Navío</i>	<i>Teniente de Fragata</i>	<i>Teniente de Corbeta</i>
Abrev.	-	ALM	VA	CA	CN	CF	CC	TN	TF	TK

GRADOS Y DISTINTIVOS

OFICIALES FUERZA AÉREA



Código OTAN ^{n 1}	OF-10	OF-9	OF-8	OF-7	OF-6	OF-5	OF-4	OF-3	OF-2	OF-1
	-	Oficiales Generales			Oficiales Superiores			Oficiales Subalternos		
 Colombia										
Grado	General	Mayor General	Brigadier General	Coronel	Teniente Coronel	Mayor	Capitán	Teniente	Subteniente	
Abrev.	GR	MG	BG	CR	TC	MY	CT	TE	ST	

GRADOS Y DISTINTIVOS

OFICIALES POLICÍA NACIONAL



Oficiales Generales⁵

Oficiales Superiores

Oficiales Subalternos



GR

MG

BG

CR

TC

MY

CT

TE

ST

General

*Mayor
General*

*Brigadier
General*

Coronel

*Teniente
Coronel*

Mayor

Capitán

Teniente

Subteniente