PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Cámara de Comercio de La Guajira
Versión 2025 – Basado en el Direccionamiento Estratégico 2020–2030

1. Objetivo del Protocolo

Establecer directrices claras, alineadas con los valores institucionales, la oferta de valor y los objetivos estratégicos de la Cámara de Comercio de La Guajira, que garanticen una atención de calidad, cercana, moderna e innovadora a todos los grupos de interés. Este protocolo busca fortalecer la experiencia del usuario, elevar el nivel de confianza y posicionar a la entidad como un referente de servicio en el departamento.

2. Principios Rectores del Servicio al Usuario

Basados en nuestros **valores corporativos**:

- **Empatía:** Escuchamos con atención, respondemos con amabilidad y nos ponemos en el lugar del otro. Nuestra meta es que cada interacción sea una oportunidad para brindar atención cercana.
- **Innovación:** Aplicamos soluciones efectivas con el respaldo de la competencia de nuestros colaboradores y apoyo tecnológico.
- **Transparencia:** Actuamos con honestidad y claridad, apoyados en la normatividad legal y el compromiso con la calidad.
- **Excelencia:** Superamos las expectativas con un servicio eficiente, oportuno y profesional.
- **Adaptabilidad:** Respondemos con flexibilidad y aprovechamos todas las herramientas tecnológicas y humanas disponibles.
- **Trabajo en equipo:** Integramos esfuerzos entre todas las áreas para garantizar un servicio ágil, coordinado y oportuno.

3. Marco Estratégico del Servicio

- **Misión:**
  Prestar servicios innovadores, confiables y orientados al desarrollo sostenible regional, con un talento humano competente.
- **Visión 2030:**
  Ser la principal agencia de desarrollo empresarial, moderna e innovadora, promotora de la competitividad de La Guajira.
- **Objetivos Estratégicos Relacionados:**
  • Innovar continuamente en los servicios misionales.

• Convertir a la Cámara en una entidad moderna, cercana y eficiente.
• Fortalecer permanentemente las habilidades del talento humano para ofrecer un mejor servicio.

4. Componentes del Protocolo de Atención

A. Canales de Atención

1. **Presencial:** Sedes en Riohacha, Maicao y Fonseca.
2. **Telefónica:** 317 440 7010 – 316 246 5999 – 316 466 8792.
3. **Virtual:**
   Sitio web: www.camaraguajira.org
   Correo: recepcion@camaraguajira.org
4. **Atención personalizada virtual:** Asesorías programadas por los mismos números telefónicos.

B. Etapas del Servicio

Etapa	Descripción
1. Recepción	Saludo cordial, identificación del usuario y canalización inmediata hacia el servicio requerido.
2. Diagnóstico	Indagación amable para conocer la necesidad real. Validación de requisitos, documentos o antecedentes.
3. Orientación	Explicación clara y detallada del trámite, requisitos, plazos y tarifas, usando lenguaje accesible.
4. Resolución	Prestación del servicio o derivación. Seguimiento si el trámite requiere gestión adicional.
5. Cierre	Confirmación de satisfacción, entrega de constancias y despedida respetuosa.
6. Retroalimentación	Evaluación del servicio mediante encuestas, buzones o canales digitales. Registro y seguimiento.

5. Estándares de Calidad

- **Tiempo de espera presencial:** Máximo 15 minutos.
- **Respuesta a PQRs:** Máximo 5 días hábiles.

- **Lenguaje claro y cercano:** Sin tecnicismos innecesarios.
- **Accesibilidad universal:** Prioridad a personas mayores, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.
- **Tratamiento de la información:** Conforme a la normativa legal vigente.

6. Componente de Contacto con el Usuario

Objetivo

Asegurar que cada interacción esté guiada por una actitud de servicio, generando confianza, resolviendo necesidades y reflejando los valores institucionales a través de una comunicación cálida, clara y eficaz.

Estilo de Atención Esperado

- **Amable y acogedor**
- **Cercano y respetuoso**
- **Ágil y claro**
- **Profesional y ético**

Habilidades Blandas del Colaborador

Habilidad	Aplicación
Escucha activa	Atención total, sin interrumpir. Contacto visual y respuestas no verbales.
Empatía	Comprensión de emociones y contexto del usuario.
Comunicación asertiva	Claridad y respeto. Saber decir “no” de manera amable.
Paciencia	Control emocional frente a usuarios exigentes.
Resolución de conflictos	Capacidad para manejar tensiones y ofrecer soluciones efectivas.
Actitud de servicio	Disposición genuina para ayudar. Cortesía constante.
Trabajo en equipo	Coordinación interáreas sin afectar la experiencia del usuario.
Adaptabilidad	Ajuste del lenguaje y canal según el perfil del usuario.

Frases para utilizar en el contacto

- “Con gusto le ayudo.”
- “Estoy aquí para orientarle.”
- “Permítame verificar para brindarle la mejor respuesta.”
- “Gracias por su tiempo y por permitirnos atenderle.”
- “¿Le quedó alguna duda? Estoy a su disposición.”

Evitar en el Contacto con el usuario

- Frases como “Eso no se puede”, “No es mi trabajo”, “No sé”.
- Mostrar molestia o impaciencia.
- Transferir al usuario sin explicación.
- Usar tecnicismos sin aclaración.
- Ignorar gestos o actitudes del usuario.

7. Herramientas de Apoyo

- Código de Comercio
- Circulares de la Superintendencia de Sociedades
- Manual de Calidad de la Cámara