



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y RIEGO



Ministerio de Agricultura y Riego Informa.

Es una plataforma de atención al usuario encargada de brindar información del sector agrario.

MINAGRI INFORMA



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y RIEGO

Ofrece los servicios de atención a través de:
“Aló Minagri”, “Consultas Web” y vía
“Skype” en los Tambos.

Grupo Objetivo:

- Agricultores
- Ganaderos
- Productores
- Empresarios
- Estudiantes
- Otros.

MINAGRI INFORMA



Visión

“Convertirnos en la mejor plataforma de información a nivel Ministerial”

Misión

Ser aliados estratégicos de nuestros usuarios generando valor a través de la información, comprometidos con el desarrollo social en el sector agrario.

MINAGRI INFORMA



Meta

Disminuir la insatisfacción del usuario luego de haberse implementado la Plataforma de Información del Ministerio de Agricultura y Riego, Minagri.

Objetivo:

Responder en el menor tiempo posible las consultas de nuestros usuarios.

MINAGRI INFORMA



¿POR QUÉ ES NECESARIO CONTAR CON UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN?

- La razón principal para la existencia de una Guía o Protocolo, es contar con términos de referencia o parámetros que permitan valorar la calidad de la atención que se ofrece. Además ayuda a mejorar la utilización del tiempo y los recursos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”, e inmediatamente después, dar la bienvenida: ***“Bienvenido al Ministerio de Agricultura, conocido como Minagri”***.
4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre: ... Susana lo saluda.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



¿En qué le puedo ayudar?

Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.

– Ingrese los datos en el cuadro respectivo con los requerimientos.

5. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.

6. En caso, la llamada deba ser transferida a otra oficina, indicar al ciudadano: Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA:



1. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
2. Antes de transferir el llamado, informe al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.
3. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
4. Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



TRANSMITIR MENSAJES

1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del ciudadano que llamó, y el teléfono al cual debe responderle y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
2. Describa en forma clara el mensaje.
3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



AL TERMINAR UNA LLAMADA

1. Agradezca al ciudadano su llamada: Gracias por llamar a ALÓ MINAGRI que tenga un buen día.
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al ciudadano.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el ciudadano.
4. Haga una pausa.
5. Espere que el ciudadano cuelgue antes que usted.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



Recuerde:

- Personalice la llamada, esto le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario. Es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud.
- Si la consulta es para un sector específico, de inmediato debemos trasladar la pregunta al especialista.
- Debemos darle alguna orientación para que pueda especificar qué es lo que desea saber. Una vez identificada su consulta, proceder a derivarla.

MINAGRI INFORMA



Atención a través de “Consultas Web”

Este medio de comunicación será utilizado por los profesionales cuando la respuesta necesite ser ampliada o porque se requiera de una consulta previa por parte del especialista.

MINAGRI INFORMA



*Atención a través de los Tambos bajo cuenta:
Minagri.Contesta.*

Es un servicio de consultas vía Skype del Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI, disponible para atender a pobladores que llegan a los tambos, plataformas descentralizadas ubicadas en comunidades lejanas. La cuenta oficial del MINAGRI en Skype es **minagri.contesta**, permite atender las video llamadas de los Tambos. Es manejada por un administrador (persona designada)

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA



Recuerde respecto a Nuestro usuario:

- No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
- No interrumpe nuestro trabajo; es el propósito del mismo.
- Nos hace un favor cuando nos llama.



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y RIEGO



GRACIAS....

Oficina de Comunicaciones e Imagen
Institucional.