

# MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO



ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA

SECRETARIA DE GOBIERNO

## Tabla de contenido

1. Presentación.....	3
2. Aspectos Generales.....	3
2.1 Alcance .....	3
2.2 Normatividad.....	3
2.3 Atributos del buen servicio.....	4
2.4 Derechos y Deberes del ciudadano.....	4
2.5 Actitud.....	5
3. Canales de Atención al Ciudadano .....	6
4. Protocolos de servicio .....	10
4.1 Canal Presencial.....	11
4.2 Atención preferencial.....	14
4.3 Atención en Correspondencia .....	16
4.4 Canal virtual.....	17
4.5 Canal telefónico .....	18
5. Recomendaciones finales .....	21

## 1. Presentación

Este manual de servicio a la ciudadanía es una guía para los funcionarios de la Alcaldía Municipal del La Calera con el fin de realizar una atención oportuna, eficaz, eficiente, transparente, respetuosa, digna e igualitaria para los ciudadanos que tengan interacción en los diferentes canales dispuestos por la administración para los trámites y servicios ofertados hacia la comunidad

## 2. Aspectos Generales

### 2.1 Alcance

En este manual se encontrarán los protocolos y los lineamientos que deben tener en cuenta cada uno de los funcionarios, sin importar su tipo de vinculación, de la Alcaldía Municipal de La Calera a la hora de realizar la atención al ciudadano por los canales establecidos, con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio que logre satisfacer las necesidades y enaltezca sus derechos. La aplicación de este manual será de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales.

### 2.2 Normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 23 y 74, emitida por la Asamblea Constituyente, por lo cual se consagran todos los derechos que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta e igualmente acceder a los documentos públicos que establezca la ley.
- Ley 1712 del 2014 emitida por el Congreso de la República, por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 1437 del 2011 artículo 22, sustituido por la Ley 1755 de 2015, emitida por la Presidencia de la República, dispone que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, la Entidades Descentralizadas, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan
- Ley 1450 de 2011 artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: “Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”.

- Ley 1474 del 2011 en el artículo 76 determina que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
- Ley 1482 de 2011
- ley 1448 de 2011
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Decreto 1499 de 2017 El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

## 2.3 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son los atributos del servicio que tiene la administración Municipal.

**Respetuoso:** Nuestros ciudadanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

**Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.

**Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

**Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

**Efectivo:** Debe resolver lo solicitado

## 2.4 Derechos y Deberes del ciudadano

### *Derechos de los ciudadanos*

- Recibir una atención con respeto y dignidad
- Presentar peticiones, en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. (Podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público).
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Los contenidos gráficos y audiovisuales deben estar acordes con los textos y cumplir con el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa, respetando las medidas, calidad y políticas de la red social.
- A recibir atención una vez ingrese a las instalaciones dentro del horario establecido por la administración
- Cualquier otra que le reconozca la Constitución y las leyes

### *Deberes de los ciudadanos*

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad y abstenerse de hacer solicitudes impropias
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- No realizar denuncias temerarias e infundadas
- Realizar buen uso de las instalaciones y de los elementos dispuestos para la atención al ciudadano
- Emplear los canales de comunicación establecidos por la administración para dar a conocer sus inconformidades frente a los servicios que se presta a la ciudadanía.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención.

## **2.5 Actitud**

La actitud es una predisposición, aprendida, a valorar o comportarse de una manera favorable o desfavorable una persona, objeto o situación.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe cumplir con los siguientes valores a través del código de integridad:

HONESTIDAD  
RESPETO  
COMPROMISO  
DILIGENCIA  
JUSTICIA

La percepción del ciudadano mejorara si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general igualmente apoyar y promover los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones.

### 3. Canales de Atención al Ciudadano

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la administración Municipal, a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios ofertados por la entidad

Los canales de atención son los siguientes:

#### **Presencial:**

En este canal se incluyen los diferentes puntos de atención a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la administración Municipal

#### **Telefónico:**

Este canal está dispuesto para la ciudadanía con el fin de brindar información acerca de los trámites y servicios brindados por la entidad desde los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

#### **Virtual:**

Corresponde al enlace dispuesto por la administración para atender sus solicitudes y PQRSD, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, <https://www.lacalera.gov.co>

[cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx](http://cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx), además del correo electrónico institucional

Para conocimiento e interés general estos son los puntos de atención de las diferentes dependencias, con los horarios, teléfonos y correos electrónicos:

Punto de Atención	Dirección	Horario de atención	Teléfonos	Correo Electrónico
Despacho Alcalde	Cr. 3ª No. 6 - 10 Segundo Piso	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601) 8600466 8600467	Contactenos@lascalera-cundinamarca.gov.co y alcaldia@lascalera-cundinamarca.gov.co
Secretaría de Gobierno	Cr. 3ª No. 6 - 10 Segundo Piso	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 8600466 ext. 103	Gobierno@lascalera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Desarrollo Empresarial y Turístico	Cr. 3 No. 6 - 10 Primer Piso	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	3228738635	ude@lascalera-cundinamarca.gov.co
Gestión del Riesgo (Oficina de atención al ciudadano)	Cll 8 # 4 - 66	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601)8758304	cmgrd@lascalera-cundinamarca.gov.co
Gestión del Riesgo (Atención 24/7)		24/7	3114340230	cmgrd@lascalera-cundinamarca.gov.co
Inspección de Policía 1 - Comportamientos contrarios a la Salud Pública - Comportamientos contrarios a la tenencia animal - Comportamientos contrarios a la Integridad Urbanística - Comportamientos contrarios a Servicios Públicos	Cr. 3 No. 6 - 10 Primer Piso	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 8600466 ext. 123	inpecciondepolicia@lascalera-cundinamarca.gov.co



Inspección de Policía 2  - Comportamientos contrarios a la protección de bienes inmuebles - Comportamientos contrarios a la actividad económica - Comportamientos contrarios a la seguridad e integridad de las personas (convivencia) - Comportamientos contrarios a la conservación de recursos naturales	Calle 6 # 4-53	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601)8756672	inspectordepolicia2@la calera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Víctimas	Cr. 3ª No. 6 - 10 Primer Piso	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	3143250479	victimas@lacialera-cundinamarca.gov.co
Comisaría de Familia	Cra 3 # 9 -45	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	3114340230 - (601) 8756660	Comisariadefamilia@la calera-cundinamarca.gov.co
Secretaría de Hacienda	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer piso	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	3214488438	secretariadehacienda @lacialera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Tesorería	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer piso	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	3214488438 (601)860 2933	tesoreria@lacialera-cundinamarca.gov.co
Fiscalización	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer piso	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	3214488438	fiscalizacion@lacialera-cundinamarca.gov.co
Alumbrado Público	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer piso	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	3214488438	alumbradopublico@lacalera-cundinamarca.gov.co



Cobro Coactivo	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer piso	Lunes a Viernes 8:00 a 4:00pm	(601) 8600466 ext. 120	Cobrocoactivo@lcalera-cundinamarca.gov.co
Secretaría de Planeación	Cra 3 # 3 - 69	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 8756678 - 3214418559	secretariadeplaneacion@lcalera-cundinamarca.gov.co
Sisben	Cr. 3ª No. 6 - 10 primer pis	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 8756676 3113797038	sisben@lcalera-cundinamarca.gov.co
Secretaría de educación y Programas Sociales	Cra 4 # 7 - 21 Piso 2	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601) 8757505	secretariadeeducacion@lcalera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Programas Sociales	Cra 4 # 7 21 Piso 1	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601) 8756671 - 3118102644	programasociales@lcalera-cundinamarca.gov.co
Unidad de deportes	Cra 4 # 7 - 21 Piso 2	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 8758348 - 318 6382666	deportes@lcalera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Salud	Cra 4 # 7 - 21 Piso 2	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	(601) 875 6608	salud@lcalera-cundinamarca.gov.co
Unidad de Cultura	Calle 3 # 4 - 59 Casa de la Cultura	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601) 8758347	cultura@lcalera-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Obras	Cr. 3ª No. 6 -	Lunes a viernes, de	(601)	secretariadeobras@lac

Públicas	10 Primer piso	8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 5: 00 p.m	8600466 ext. 112	alera-cundinamarca.gov.co
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural	Complejo Ganadero La Portada	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601)8600702 - (601)8606026 - 3222123370	smadrlacalera-cundinamarca.gov.co
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria y de Medio Ambiente	Complejo Ganadero La Portada	Lunes a Viernes 8:00 a 5:00pm	(601)8600702 - (601)8606026 - 3222123370	smadrlacalera-cundinamarca.gov.co
Correspondencia	Cr. 3ª No. 6 - 10 Primer piso	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 4: 00 p.m		Presencial
Recepción Alcaldía	Cr. 3ª No. 6 - 10 Primer piso	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. a 4: 00 p.m	(601) 8758314	Presencial

Así mismo, la administración cuenta con dos buzones, los cuales están dispuestos para que los ciudadanos nos hagan llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

**Buzón Recepción Alcaldía Municipal de la Calera Cr. 3ª No. 6 - 10 Primer piso**  
**Buzón Despacho Alcalde Calera Cr. 3ª No. 6 - 10 Segundo Piso**

Así como también existe un punto para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

**Dirección:** Cr. 3ª No. 6 - 10 Primer Piso - Junto al Parque Principal

**Horario:** lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4: 00 p.m.

**Teléfono:** (601) 8600466 ext. 114

#### 4. Protocolos de servicio

La Administración Municipal he establecido estos protocolos de atención para que los funcionarios, sin distinción alguna, brinden a la ciudadanía un servicio integral y digno.

## 4.1 Canal Presencial

Se recomienda a los funcionarios tener en cuenta las pautas definidas en este protocolo de atención en cuanto a presentación personal, expresión verbal y corporal, además de mantener un espacio de trabajo óptimo de cara a la prestación del servicio.

### *Puesto de trabajo*

Antes de iniciar la jornada laboral alista los elementos a usarse en el ejercicio de la atención al ciudadano, para esto debes llegar antes de la apertura de las puertas. Verifica que el puesto de trabajo se encuentre aseado y en óptimas condiciones para la jornada

Verifica que los equipos y los sistemas de información que usarás estén funcionando correctamente

Mantén un puesto de trabajo ordenado y limpio

### *Presentación Personal*

Usa siempre el carnet institucional visible al ciudadano

Mantén tu presentación personal pulcra y ordenada, ten en cuenta que estas representando la entidad al momento de la atención

Usa un maquillaje sobrio de tal forma que proyectes una imagen neutral, sin ser llamativa para que el ciudadano no pierda atención

NO realices sesión de maquillaje o peinados durante la atención, ni en el puesto de trabajo de cara al público.

### *Preparar el servicio*

Para dar una información veraz y actualizada, verifica que la información que tienes este actual y sin novedades, que sean los formatos actuales, que los números estén en uso, que las direcciones sean las reales, evita dar una información errada o desactualizada al ciudadano, si es el caso, averigua con los responsables de cada tema

Verifica la ubicación de cada uno de los lugares que estén al servicio del ciudadano, las dependencias, los baños, las salidas de emergencia, en campo debes conocer anticipadamente de cada uno de los servicios que se pueden prestar al ciudadano y verificar que se encuentran en óptimas condiciones

### *Al iniciar el servicio*

- ✓ Establece contacto visual con el ciudadano
- ✓ Sonríe
- ✓ Mira a los ojos
- ✓ Proyecta una cara amable, esto generara confianza con el ciudadano, esto

- hace parte del lenguaje no verbal
- ✓ Realiza un saludo formal, iniciando la conversación con el siguiente libreto:

“Buenos días” o “Buenas tardes”

Alcaldía Municipal de La Calera, XXX Dependencia

Mi nombre es \_\_\_\_\_

¿En qué le puedo servir?

### *En el momento de servicio*

- ✓ Mantén la atención en el ciudadano y en lo que está informando, para esto míralo a los ojos y atiende con frases como “Sí, de acuerdo” o “Entiendo” y de acuerdo con la conversación asiente o niega con la cabeza, esto genera empatía
- ✓ No uses el celular mientras estas en la atención al no ser que sea un medio para brindar una información
- ✓ No uses audífonos
- ✓ Modula la voz para tener la atención del ciudadano, vocaliza de tal forma que se pueda entender lo que dices
- ✓ Si en la atención el usuario no es claro, trata de indagar mejor con preguntas como quién, cómo, cuándo, dónde o por qué.
- ✓ Llama al ciudadano por su nombre
- ✓ Ten respeto por lo que el ciudadano este indicando, no lo interrumpas
- ✓ No realices corrillo con compañeros o conocidos mientras estas en la atención
- ✓ No comas delante del ciudadano
- ✓ Evita sacar conclusiones de lo que se cree va a decir el ciudadano
- ✓ Cuando necesites retirarte del módulo de atención para realizar alguna gestión sobre la atención que se esa prestando, infórmale al ciudadano y el tiempo promedio que tardaras.
- ✓ Si la solicitud no es la esperada por el ciudadano, explícale la razón y trata de brindarle información sugerida a su solicitud o verificar otras entidades a las cuales puede acudir para solucionar su requerimiento.

### *Al finalizar la atención*

- ✓ Verifica con el ciudadano que la información que recibió fue clara o el trámite lo realizó en su totalidad, si no es así, infórmale sobre las actividades pendientes para terminar el requerimiento
- ✓ Pregúntale si hay algo más en que le puedas servir
- ✓ Realiza el cierre del servicio con una despedida cálida deseándole un buen día al ciudadano.

### *Lenguaje*

**Lenguaje:** Capacidad humana de emplear sonidos articulados para comunicarse, cualquier método de comunicación por medio de signos, señales y otros. Manera de expresarse

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### *Respuesta negativa a solicitudes*

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones. Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### *Atención a personas alteradas*

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### *Atención de reclamos*

Existe el líder de PQRS encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la Alcaldía tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle al líder de PQRS quien es el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ 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, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- ✓ Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

## **4.2 Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente 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, se debe proceder de la siguiente manera:



Para los **adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

La atención a **niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se le debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad

La atención a **personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados ya las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Para la atención a **grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

Para atención de **personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar,



observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✓ Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- ✓ Para atención a personas con sordo ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- ✓ A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Durante la atención a **personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a **personas con discapacidad múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

### 4.3 Atención en Correspondencia

#### *Antes del servicio*

Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.

Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

#### *Durante el servicio*

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro

la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

- ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ 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 salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### *Al finalizar el servicio*

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia la Alcaldía o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

#### *Buzón de sugerencias*

- ✓ Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- ✓ Abrir una (1) vez por semana el buzón de sugerencias, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de PQRS para que sean radicado
- ✓ Dirigir al líder de PQRS, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

## **4.4 Canal virtual**

#### *Recomendaciones generales*

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no deber permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o
- ✓ distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos

- no se deben imprimir.
- ✓ Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a la Alcaldía por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional
  - ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
  - ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
  - ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
  - ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
  - ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
  - ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
  - ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
  - ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
  - ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
  - ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
  - ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
  - ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
  - ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
  - ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

## 4.5 Canal telefónico

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante la secretaria o unidad correspondiente.

### *Recomendaciones generales*

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la Calera
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### *Prestación del servicio líneas directas*

#### Previo a la llamada

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

#### Al inicio de la llamada

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

#### Durante la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

#### Si debe transferir o poner en espera la llamada

- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### Si no puede dar respuesta en el momento

- ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- ✓ Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### Al finalizar la llamada

- ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.
- ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

## 5. Recomendaciones finales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- ✓ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temascoyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.