



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PRT-GAC-01

VERSIÓN: 03

FECHA: 20/06/2019

**PROTOCOLO
DE ATENCIÓN
AL
CIUDADANO**



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN	4
2 CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO DEL BUEN SERVICIO	4
3 CANALES DE SERVICIO	5
4 ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES	6
4.1 Atributos del buen servicio	7
4.2 Actitud	7
4.3 Lenguaje	8
4.4 Respuesta negativa a solicitudes	9
4.5 Atención a personas alteradas	9
4.6 Atención a reclamos	10
5.CANAL ATENCIÓN PRESENCIAL	10
5.1 Radicación de PQRS -rol de asesor en las ventanillas de radicación	11
5.2 Buzón de sugerencias	12
5.3 Atención personal	13
5.3.1 Recomendaciones generales	13
5.3.2 Ingreso a la entidad	14
5.3.3 Desarrollo de la atención	15
5.3.4 Atención preferencial	17
5.3.5 Protocolo para atención a personas en condición de discapacidad	18
5.3.6 Protocolo para atención a personas en idioma extranjero	24
6.CANAL VIRTUAL	24
6.1 Ventanilla única	24
6.2 Aplicativo WEB S.A.C. Versión 02	25
6.3 Correo electrónico	25
7 CANAL TELEFÓNICO	28
7.1 Recomendaciones generales	28

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

7.2 Prestación del servicio por líneas directas	28
8 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIDADES	31
9.DERECHOS Y DEBERES DEL SERVIDOR	32
10. GLOSARIO	35

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

1. INTRODUCCIÓN

Como parte de los servicios y trámites que ofrece la Alcaldía de Pitalito Huila, por medio del área de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento de lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por este motivo la Alcaldía de Pitalito establece protocolo y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los clientes de la Alcaldía y las políticas institucionales.

La primera imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con la Administración Municipal, es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto, se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades a la comunidad y hacer de la gestión de la Alcaldía, una gestión eficaz, eficiente y efectiva.

2. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO DEL BUEN SERVICIO

¿Cómo influye su comportamiento en la atención a la ciudadanía?

La gestión de atención a la ciudadanía, se define como un proceso dónde el ciudadano busca información y servicios del Estado a través de canales de atención operados por personas que tienen la misión de facilitar este acceso.

Al interactuar con personas, todo el tiempo se influye en sus percepciones a través de los mensajes verbales o no verbales como gestos y posturas. Son fundamentales las emociones que motivan a servir a otra persona y la manera de decir las cosas, pero también influye lo que se deja de hacer o no se le dice a un ciudadano que busca acceder a un servicio.

Esta influencia se hace cada vez más evidente en la calidad de atención que se brinda, la cual se puede evaluar en la reacción de los usuarios. Atender no es igual

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

a atender bien y en consecuencia se puede decir que las personas se sientan bien atendidas cuando se ha influido positivamente en ellas.

La influencia es la esencia en la interacción humana, razón por la cual no existe ninguna circunstancia en la que no está influyendo en las personas que están frente a usted o a su alrededor.

En términos prácticos, se atiende bien cuando de manera consciente busca influir positivamente en la comunidad, trabajando para ellos con gusto y especial dedicación a sus necesidades y solicitudes.

3. CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención que ofrece la Alcaldía de Pitalito son: Presencial, virtual y telefónico:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Atención presencial	Atención personal	Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito – Huila Casa Municipal Calle 6 No. 3-48 Pitalito-Huila Oficina del SISBEN Carrera 2 No. 5-41	Días hábiles lunes a viernes de 7:30 de la mañana - hasta las 12:30 de la tarde, y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.	Se presta atención presencial en cada una de las secretarías dependiendo la necesidad del ciudadano.
	Radicación de PQRS Alcaldía Municipal y S.E.M	Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal "La Chapolera" Pitalito – Huila	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 de la mañana - hasta las 12:00 del mediodía, y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde. El día viernes de 7:30 de la mañana - hasta las 12:00 del mediodía, y de 2:00 de la tarde a 4:00 de la tarde.	A través de este servicio el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, reclamos, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Virtual	Ventanilla única	https://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532	La ventanilla única se encuentra activa las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	La ventanilla única es una herramienta que permite radicar los requerimientos en línea. Por este medio los ciudadanos pueden realizar seguimiento al estado de sus trámites
	Correo electrónico	atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario: 07:30 de la mañana a 12:30 de la tarde y 02:00 de la	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas, solicitudes, peticiones y reclamos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

			tarde a 05:00 de la tarde de lunes a viernes.	
	Página web	www.alcaldiapitalito.gov.co	La página se encuentra activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	El objetivo fundamental del portal del municipio es utilizar la web como principal canal de información útil, actualizada para toda la comunidad y el ciudadano. Por este canal el ciudadano también puede formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias; se accede a la opción PQRS desde el sitio web.
	Redes sociales	Alcaldía de Pitalito oficial	Activa las 24 horas	Fan Page donde se publica constantemente información acerca de actividades, servicios, planes y proyectos que adelanta la administración municipal.
Virtual S.E.M	Ventanilla única S.A.C.	http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=63	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Secretaría de Educación Municipal. Se accede a la ventanilla desde el sitio web www.sempitalito.gov.co , opción SAC. (Sistema de Atención al Ciudadano).
	Correo electrónico	secretaria.educacion@sempitalito.gov.co	Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 07:30 a.m. a 12:30 m. y 02:00 p.m. a 05:00 p.m. lunes a viernes.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.
Atención telefónica – S.E.M	Celular	3183507741	Días hábiles, lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:30 m. y 02:00 p.m. a 05:00 p.m.	

4. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

4.1 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 como mínimo, los siguientes:



<p>Respetuoso: Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.</p>	<p>Amable: Es ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.</p>	<p>Confiable: Las respuestas y resultados deben ser certeras basadas en normas y procedimientos.</p>	<p>Empático: Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.</p>
<p>Incluyente: El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas que acceden a derechos.</p>	<p>Oportuno: Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.</p>	<p>Efectivo: El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.</p>	<p>Innovador: La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo a necesidades de la persona, los cambios tecnológicos y de las oportunidades de mejora.</p>

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El servidor de la Administración Municipal debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

4.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

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:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

4.3 Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

4.4 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.

4.5 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

4.6 Atención a reclamos

El proceso de Atención al Ciudadano, es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la Alcaldía Municipal tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que el proceso de Atención al Ciudadano, 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.

5. CANAL ATENCIÓN PRESENCIAL



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

5.1 Radicación de PQRS -rol de asesor en las ventanillas de radicación

El horario de atención en la ventanilla única de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, invitaciones de la Administración Municipal y de la Secretaría de Educación Municipal S.E.M:

De lunes a jueves de 7:30 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.

Viernes de 7:30 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 4:00 de la tarde.

La Administración Municipal concedora de las peticiones, quejas o reclamos, respeta estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. (Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno).

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.
- Mantenga contacto permanente tanto con el líder de atención al ciudadano, como con el orientador o informador, para dar a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio, además esta persona son un apoyo fundamental en el direccionamiento y filtro de requisitos.
- Conozca muy bien el portafolio de servicios de la Alcaldía, de esa forma usted también puede brindar una información integral al tener conocimiento de los

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

servicios de las diferentes dependencias o de las Entidades a los que puede tener acceso la ciudadanía

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 “Señor.”, “Señora.”
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; el Auxiliar Administrativo de la ventanilla de Atención al Ciudadano lee los documentos a fin de identificar el asunto al cual hace referencia y definir si es competencia de la Alcaldía y a que dependencia corresponde.
- Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, antes debe dirigirse a él/ella para manifestarle y explicarle por qué debe hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al regresar, debe decir: “Gracias por esperar”
- En forma automática el sistema de información que soporta el proceso generará el número de radicación, que corresponde a un consecutivo (que reiniciará cada año). Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Al finalizar el servicio

- Informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Pregunte siempre: ¿Hay algo más, en que le pueda servir?
- Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderlo

5.2. Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir mensualmente los cinco primeros días hábiles del mes el buzón de sugerencias.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- De encontrarse peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes etc.) estas últimas deben ser radicadas en el sistema EXTRANET a las secretarías y oficinas correspondientes.

5.3 Atención personal

En los espacios con que cuenta la Alcaldía, Centro Administrativo la Chapolera, oficina del SISBEN y Casa Municipal, el objetivo principal es brindar servicios con calidad y calidez, cumpliendo los principios establecidos por la entidad para tal fin.

Para lo cual la Alcaldía de Pitalito estableció el horario de atención al usuario en las oficinas: De lunes a viernes de 7:30 de la mañana hasta las 12:30 de la tarde y de 2:00 a 5:00 de la tarde.

5.3.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano 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, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

5.3.2 Ingreso a la entidad

Rol de informador u orientador

Los pasos descritos a continuación se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada por parte de las personas a cargo de la orientación, en las diferentes áreas del punto de servicio (en el ingreso o información, en la asignación de turnos y en salas de espera), con el fin de no abandonar al ciudadano y de estar informando sobre las condiciones y marcha del servicio.

Tenga en cuenta que para el rol de INFORMADOR Y/O ORIENTADOR, las anteriores actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar, direccionar y acompañar a los ciudadanos mientras permanecen en el punto de atención.

- Aplique las pautas descritas para el saludo a la ciudadanía.
- Identifique muy bien cuál es el objeto de la solicitud ciudadana, indagando y escuchando atentamente para así poder entregar una orientación correcta y evitar un direccionamiento erróneo.
- Antes de asignar un turno verifique que el ciudadano traiga los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina como filtro, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y a los asesores en módulos.
- En caso de que una persona no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta. Existe la posibilidad de que el documento faltante sea expedido cerca, en la misma Entidad o en el punto de servicio, por lo cual es necesario conocer muy bien el portafolio para ofrecer esa opción.

Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, direccíonela así: “Por favor, diríjase a...”.

- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brindas una información integral.

- Aparte de las capacitaciones y reuniones de actualización, de usted también depende mantenerse actualizado en la información que suministra.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Alcaldía. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

5.3.3 Desarrollo de la atención

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Administración Municipal”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona, (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- Si es en otra dependencia del Municipio, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano 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 anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.3.4 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, la oficina de Atención al Ciudadano, 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 usuario, 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 les 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 y a 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.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo al Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

5.3.5 Protocolo para atención a personas en condición de discapacidad

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas en condición de discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, como lo establece la Ley estatutaria 1618 de 2013.

- **Tipos de discapacidad y pautas básicas en la atención**

DISCAPACIDAD SENSORIAL	<p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de alguno de los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.</p> <p>* La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.</p> <p>*La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.</p> <p>*La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).</p>
DISCAPACIDAD FÍSICA MOTORA	<p>Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <p>*Paraplejia: parálisis de las piernas.</p> <p>*Cuadruplejia: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</p> <p>*La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.</p>
DISCAPACIDAD COGNITIVA	<p>Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.</p>
DISCAPACIDAD MENTAL	<p>Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.</p>
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	<p>Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.</p>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- **Pautas generales**

- Tenga en cuenta las pautas que apliquen del protocolo de atención presencial.
- La primera persona que recibe a un ciudadano con discapacidad, debe permitir su ingreso y de manera inmediata informar al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.
- Una vez Identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere mayor información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Actúe con respecto y equidad sin postura asistencialista.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

- **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía con discapacidad auditiva?**

Se puede establecer que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide a veces realizar su trámite a cabalidad es el canal comunicativo, por lo que el equipo de personas de atención a la ciudadanía debe contar con las herramientas para ser facilitador entre la ciudadanía y el espacio en que se brinda de atención.

Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español, escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona
- No hable con chicles o alimentos en la boca
- No voltee la cara
- No se cubra la boca mientras da la información
- Si van a escribir que sea preciso, breve y conciso
- Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
- Evite ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Dirija siempre su mirada a la persona, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación, si es el caso, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano pide que hable con más volumen, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo está gritando.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- Que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: Solicite apoyo a la Secretaria de Salud.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo

Si el canal comunicativo es en español escrito:

- Escriba frases cortas y concretas
- Emplee un lenguaje sencillo
- Acuda a la demostración para hacerse entender

- **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía con discapacidad visual?**

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada uno de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante de para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- Para indicar dónde está una silla ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

● **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía sordo ciega?**

La persona con sordo ceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes.

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano sordo ciego posee resto auditivo el servidor deberá:

- Háblale a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, col el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona sordo ciega no va acompañado del guía, usted deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordo ciega va acompañado de si guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía con discapacidad física?**

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos más y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájala lentamente.

- **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- **Protocolo: ¿cómo atender a la ciudadanía 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 a los protocolos de cada una de las discapacidades y aplique todos los protocolos asociados.

5.3.6 Protocolo para atención a personas en idioma extranjero

La administración debe identificar que funcionarios públicos dominan otros idiomas, para cuando se requiera apoyo en la atención a personas en idioma extranjero. Esta información será divulgada a todos los funcionarios.

6. CANAL VIRTUAL



6.1 Ventanilla única

La ventanilla única es una herramienta que permite radicar los requerimientos en línea. Se accede a la ventanilla desde el sitio web www.alcaldiapitalito.gov.co, link de PQRS o directamente a través del link <https://extranet.huila.gov.co/pitalito/site.aspx?codigo=d368389f-817b-4485-a1f0-b6c28e5f2532> por este medio los usuarios pueden realizar seguimiento al estado de sus trámites.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

6.2 Aplicativo WEB S.A.C. Versión 02 (Aplica para la Secretaría de Educación Municipal- S.E.M)

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones en lo que corresponde a la Secretaría de Educación de Pitalito, se puede acceder desde el link: www.sempitalito.gov.co, opción SAC. (Sistema de Atención al Ciudadano).

Recomendaciones generales

- El servidor público y/o contratista es responsable del uso de su cuenta en el aplicativo.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana.
- Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: *“Buen día, La oficina de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:”*
- Cuando el aplicativo lo permita, adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

6.3 Correo electrónico

A través del correo atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co el ciudadano puede formular consultas, quejas, solicitudes, peticiones y reclamos, se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por este medio se

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

direccionan a la dependencia competente para dar respuesta a través del sistema de información que soporta el proceso –“Extranet”.

A través del correo secretaria.educacion@sempitalito.gov.co el ciudadano puede formular consultas, quejas, solicitudes, peticiones y reclamos, relacionadas con la Secretaría de Educación; se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por este medio se direccionan al área competente para dar respuesta a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C V.02.

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe 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 la Alcaldía.
- Seguir el protocolo establecido con relación al trámite de los correos electrónicos recibidos, ya que toda solicitud recibida por este medio, debe ser direccionada a la oficina de Atención al Ciudadano para registrarla en el Sistema.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Analizar si la solicitud compete a la Alcaldía; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- 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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Alcaldía.

- 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 admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- 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.

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de 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: Cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Alcaldía.
- 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 Secretaría en quien recibe el correo electrónico.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

7. 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 cualquier dependencia de la Administración Municipal.

7.1 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.

Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

Saber usar todas las funciones del teléfono.

Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

7.2 Prestación del servicio por 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- 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 a la dependencia 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 la dependencia 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

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 termino 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIDADES



De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o 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 normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio 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 de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

9. DERECHOS Y DEBERES DEL SERVIDOR



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

¿Cómo servidor, qué debo cumplir y a qué tengo derecho?

La labor de servicio al ciudadano también se enmarca a partir de los derechos y deberes de quienes interactúan en esta relación, por eso tanto la ciudadanía como los servidores de canales de atención tienen deberes que cumplir y derechos a los cuales acogerse, cabe resaltar que los derechos ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que desarrollan esta labor. A continuación, relacionamos los derechos y deberes de las personas que desarrollan labores de servicio al ciudadano:

Derechos

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores y supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, los contratos de trabajo y términos de referencia.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

Deberes en la atención al público

Las personas que desarrollan labores relacionadas con la gestión tendrán, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado o accedido a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

- Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con:
 - Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
 - Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
 - Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
 - Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
 - Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programada por la entidad en relaciona temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los portafolios de servicio de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

10. GLOSARIO

- **Atributos de Servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Canales de Servicio:** Son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la administración municipal.
- **Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o Talla Baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o Motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** Visual: Pérdida o disminución de la visión.
- **Auditiva:** Pérdida o disminución en audición
- **S.E.M:** Secretaría de Educación Municipal
- **Sorda cieguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **Escalamiento:** Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PRT-GAC-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 20/06/2019

11. CONTROL DE CAMBIOS

No	Fecha de aprobación	Ítem alterado	Motivo del cambio	Realizado por
1	30 de agosto de 2017	N.A	Creación del documento	Faiber Piamba
2	8 de octubre de 2018	6.1 Atención preferencial	Se incluyen protocolos para atención a personas con discapacidad	Faiber Piamba
3	20 de junio de 2019	Todo el documento	Se organiza la información según canales del servicio	Johana Carrillo Hernández-Líder de Calidad

12. APROBACIONES

	REVISÓ	APROBO
NOMBRE Y FIRMA	Gloria Ruth Cruz Núñez	
CARGO	Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño