

ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDO

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2020

CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Canales de servicio.....	3
3.	Elementos comunes en todos los canales.....	4
3.1.	Atributos del buen servicio.....	4
3.2.	Actitud.....	4
3.3.	Lenguaje.....	5
3.4.	Respuesta negativa a solicitudes.....	5
3.5.	Atención a personas alteradas.....	5
3.6.	Atención de reclamos.....	6
4.	Canal escrito.....	6
4.1.	Correspondencia.....	6
4.2.	Correo electrónico.....	7
4.3.	Formulario Electrónico.....	8
4.4.	Buzón de sugerencias.....	8
5.	Canal presencial.....	8
5.1.	Recomendaciones generales.....	9
5.2.	Ingreso a la entidad.....	9
5.3.	Desarrollo de la atención.....	10
5.4.	Atención preferencial.....	11
5.5.	Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia ..	13
6.	Canal telefónico.....	14
6.1.	Recomendaciones generales.....	14
6.2.	Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas.....	14
7.	Canal Electrónico.....	15
8.	Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades.....	21
9.	Glosario.....	22

1. Introducción

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, la Alcaldía de Quibdó, a través del presente documento, adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la Entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la *Atención Preferencial* al momento de atender de manera presencial a las personas en condición de discapacidad.

2. Canales de servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Departamento Nacional de Planeación-DNP- y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Grupo de Valor. Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Los canales de atención que se pueden utilizar son los siguientes:

- **Escrito:** Lo conforman, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Alcaldía de Quibdó, en la url: <http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>
- **Presencial:** Contacto personalizado que se tienen entre los ciudadanos y los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a Sede Central de la Alcaldía de Quibdó, en el horario de atención establecido en los puntos de atención, para realizar algún trámite o radicar las PQRSD.

- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través del número telefónico ----- dispuestos para tal fin.

3. 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:

3.1. 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:

- **Respetuoso:** Los seres humanos 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.

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.

Los servidores ~~El Servidor~~ de la Alcaldía de Quibdó 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.

3.2. 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 designados para prestar una buena atención 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 espala 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:

- 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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

3.3. 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 cortezas 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Atención de reclamos

El Grupo 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 de Quibdó tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano 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. Canal escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, 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.

4.1. 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 de la Alcaldía de Quibdó o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

4.2. Correo electrónico

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 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 de Quibdó 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. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: alejandro.cuesta@quibdo-choco.gov.co.
- 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.

4.3. Formulario Electrónico

La Alcaldía de Quibdó ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link:



En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

4.4. Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por mes el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, 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.

5. Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un Trámite o Servicio solicitado y con las demás dependencias en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Con el objeto de prestar un servicio por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, se establece el mismo en jornada de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5.00 p.m. de lunes a viernes.

5.1. 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 fácil 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.

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.

5.2. Ingreso a la entidad

Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- 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 de Quibdó. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.

Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.

- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señó”, “amigo”, entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, 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 entidad.

} **Atención en Recepción**

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta,
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad,
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

} **Retiro del puesto de trabajo**

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

- 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 dependencia u otra entidad**

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia de la Alcaldía de Quibdó u otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Alcaldía.
- Si es en otra dependencia de la Alcaldía, 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.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.3. 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 del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, 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, palanqueras 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 gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura 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.
- 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 aniñado, 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.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y

sencillo.

- 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.

NOTA: Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse desde el computador al ‘Software lector de pantalla Jaws’, con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.

De igual forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional cuenta con el ‘Software de magnificación Magic’ que permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito. A través de esta herramienta se aumenta el tamaño de las letras en pantalla y permite variar el color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

- ✦ 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.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

- ✦ Para **atención a personas con sorda 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 le 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 en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

6. Canal Electrónico

Conformado por los mecanismos de recepción Documentación electrónica a través del portal Web.

Recomendaciones generales

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 temas coyunturales 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.

¿Qué contiene la sección Ciudadano?: Aquí se puede diligenciar fácilmente nuestro formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD).

} **Acciones de anticipación**

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

} **En el contacto inicial**

Pautas de relacionamiento:

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra

en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”

7. Derechos y deberes de los ciudadanos y las 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:

1.1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Estimado Usuario recuerde que usted tiene derecho a:

- Presentar peticiones verbalmente o por escrito sin necesidad de apoderado, y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.

Esto lo podrá realizar por cualquier medio disponible en la entidad,

- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que la ley indique lo contrario, y obtener copias de los documentos relacionados, pagando costo necesario.
- Obtener información de los registros y archivos públicos, a menos que la ley indique lo contrario.
- Obtener una respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Recibir atención especial si es: una persona en condición de Discapacidad, niños, adolescente, mujer embarazada o adulto mayor.

- Exigir que se cumplan las responsabilidades de los servidores públicos y los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tenga un interés. Así mismo, que esos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir en el proceso y que estas le informen cuál ha sido el resultado de su participación.

Por otra parte, debe:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes de Colombia.
- Obrar de buena fe, no demorar las actuaciones, y no hacer o aportar declaraciones o documentos falsos o afirmaciones sin fundamento.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, por lo tanto, no insistir en solicitudes que evidentemente no proceden.

8. 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 al Alcaldía de Quibdó.

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

Sordoceguera: 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.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

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.

REFERENCIA NORMATIVA

- Constitución Política de Colombia: Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1474 de 2011, "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexecutable.
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1145 de 2007, "Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1275 de 2009, "Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones".
- Ley 982 de 2005, "por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 1499 de 2017, "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 2364 de 2012, "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

GUÍA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO E
INSTITUCIONES CLIENTE

CÓDIGO: G-PC-1

VERSIÓN: 4

Proceso: Participación y Servicio al



F-DE-3 Formato Guía

- Decreto 2623 del 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 1538 de 2005, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- CONPES 3654 de 2010, Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 3650 de 2010, Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- NTC 6047. “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
- Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,” Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.