



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 1 de 30

CONTENIDO

CAPITULO 1	2
INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIÓN	2
MARCO CONCEPTUAL	3
CAPITULO 2	4
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	4
2.1 Los canales de atención usados por la entidad son:	4
2.2 Actitud:	4
2.3 Atención a personas alteradas	5
2.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	6
2.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	6
2.6 Atención de reclamos	6
CAPITULO 3	7
3.1 Canal de Atención Presencial	7
3.2 Recepción de la solicitud del usuario	8
3.3 Factores importantes en la atención presencial	9
3.4 Acciones de anticipación	10
3.5 Atención preferencial	12
CAPITULO 4	16
4.1 Recomendaciones generales	16
4.2 Atención telefónica en conmutador y oficinas	17
CAPITULO 5	18
5.1 Correo Electrónico	19
5.2 Chat	21
5.3 Redes sociales	23
CAPITULO 6	25
6.1 Correspondencia	25
6.2 Buzones de sugerencias	26
CAPITULO 7	26
GLOSARIO	27
BIBLIOGRAFIA	30



CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a los funcionarios de planta y contratistas que atienden usuarios en la Administración Municipal.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano, la Alcaldía de Armenia ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la Administración, con una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba.

Un Manual de este tipo es una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los servidores públicos y contratistas en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el usuario puede ser cuestionada: bien por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, masificación), bien por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o bien por la actitud del propio ciudadano, (ansiedad, miedo, agresividad...).

DEFINICIÓN

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos y contratistas que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Alcaldía de Armenia.

Este Manual además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano, está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con la ciudadanía.

Adicional a lo anterior, también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita "convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre".

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia, que busca mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 3 de 30

MARCO CONCEPTUAL

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo en las entidades del estado en la última década, toda vez que su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Como Entidades públicas al servicio de los ciudadanos, es esencial para la Alcaldía de Armenia claramente el tipo de ciudadanos que atienden, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia hacia los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la entidad, por el contrario es una conciencia que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los servidores públicos y contristas en el desarrollo de la función pública.

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

En el marco de la anterior orientación estratégica, el PNSC ha ejecutado en conjunto con 101 Entidades Públicas que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, un Plan de Acción con actividades claves en los siguientes 4 frentes de trabajo:

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.
- Consolidar la articulación interinstitucional.

**CAPITULO 2****ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES**

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

2.1 Los canales de atención usados por la entidad son:**Canal presencial:**

Está integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse.

Canal Virtual:

Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la Administración Municipal.

Canal Comunicaciones Impresas:

Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

Canal Telefónico:

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los funcionarios deben atender las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen la Alcaldía de Armenia.

2.2 Actitud:

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su 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. En este sentido, 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.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 5 de 30

- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Encuentran a quien dirigirse.
- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- No encuentra a quien dirigirse
- Lo trata de manera altiva, desinteresada o irrespetuosa.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

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 supervisor y cederle el manejo de la situación.

2.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, 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.
- 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.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 6 de 30

2.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas 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.

2.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- 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.

2.6 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- 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 ciudadano 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.



PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 7 de 30

- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

CAPITULO 3

Canales de Atención al Ciudadano.

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Administración Municipal. Los canales de atención son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de 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. Lo servidores públicos, entonces, deben:

1. Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
2. Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
3. Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3.1 Canal de Atención Presencial.

Al ingresar a la Alcaldía de Armenia, en recepción se le proporcionará la orientación de acuerdo al requerimiento del usuario:

- Si el usuario va a entregar correspondencia, se le remitirá a la oficina de recepción de correspondencia para que sea radicada en el software de gestión documental.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 8 de 30

- Si el usuario ingresa a presentar una sugerencia, queja o reclamo, o a solicitar información sobre un producto o servicio, se le orienta para que tome un turno y sea atendido por las personas de orientación al usuario.

3.2 Recepción de la solicitud del usuario.

El usuario debe esperar su turno para ser recibido por los funcionarios de atención al ciudadano quienes orientarán cada uno de los siguientes procedimientos:

- **Sugerencia anónima:** Se le entrega el formato de sugerencia y se le orienta para que lo ingrese al buzón de sugerencias.
- **Queja o reclamo:** Si el usuario quiere escribir su queja o reclamo, se le entrega el formato correspondiente, el cual debe ser diligenciado posteriormente en la base de datos, de lo contrario, se diligenciará directamente en la base de datos, imprimiendo el formato para que sea firmado por el usuario y de esta manera se oficialice el trámite de la queja o reclamo.
- **Solicitud de información de trámites:** Si el usuario solicita orientación sobre un trámite o servicio brindado por la administración, se le debe suministrar claramente la información sobre los requisitos exigidos y plazos de prestación del servicio o entrega de trámites de acuerdo a la matriz de trámites (Matriz de productos o servicios).
- **Trámite de la solicitud del usuario.** Todas las solicitudes de los usuarios, quejas, reclamos, sugerencias, trámites, etc., deberán ser registradas en la base de datos.

Al final del día, se analizan las solicitudes registradas y son enviadas por correo electrónico al funcionario o proceso que debe desarrollar la solicitud. Cada proceso, tiene un plazo de acuerdo a:

- Derecho de Petición de interés General o particular 15 días hábiles.
- Derecho de Petición de información o copias 10 días hábiles.
- Derecho de Petición de consulta 30 días hábiles.

O en los plazos establecidos en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y deberá diligenciar en la base de datos, la evolución de la solicitud, de manera que los funcionarios de servicio al ciudadano, entreguen información oportuna al ciudadano cuando éste realice alguna consulta sobre su solicitud.

Las sugerencias, quejas o reclamos que lleguen por correo electrónico se analizarán en el centro de atención al ciudadano y serán enviadas al funcionario o proceso correspondiente.

- Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano. Cada vez que se le suministre información al usuario, se le entregue un trámite o se le resuelva un queja o reclamo, se le entregará el formato para la medición de la satisfacción del ciudadano, formato que deberá ser diligenciado de manera anónima e ingresado a la urna correspondiente sin que el funcionario de servicio al ciudadano conozca las respuestas del usuario.



3.3 Factores importantes en la atención presencial

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o chatear o hablar por celular o 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; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en este documento. En particular, 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 flexible, 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, por lo cual:
 - Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
 - Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
 - No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
 - No usar aparatos electrónicos de uso personal.
 - No se deben consumir, ni mantener a la vista de los Ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
 - La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
 - Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
 - La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
 - Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (lapiceros, hojas, formularios etc.)



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 10 de 30

- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Como la entidad tiene Centros de Trabajo en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

3.4 Acciones de anticipación

Guardias de seguridad. Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Tener la puerta abierta, evitando obstruirle el paso al ciudadano.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a la Alcaldía de Armenia
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos 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 entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a la Alcaldía de Armenia, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a..."



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 11 de 30

- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o centro de trabajo al cual debe ir.

Servidores de cada dependencia y/o centro de trabajo

Los servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a la Alcaldía de Armenia, "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".

En el desarrollo del servicio

- 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:

- 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".



PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 12 de 30

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la 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 "Sr." o "Sra."
- 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.

3.5 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.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 13 de 30

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.



PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 14 de 30

- 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.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla 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 separarlos, ni distraer 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 se entrega dinero,
- indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 15 de 30

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora.

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Nota: Siempre es importante motivar al Ciudadano a utilizar otros canales de Información.



CAPITULO 4

Canal de Atención Telefónica

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario acceder a cualquier servicio de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica prestada desde la Administración Municipal de Armenia, Quindío, juega un papel de primer orden en la imagen que los usuarios se forman acerca del mismo. Por ello es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal, atender el teléfono es una habilidad que se aprende.

4.1 Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- 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.
- Si no se cuenta con diadema; 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.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de los centros de trabajo de la entidad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Algunos consejos adicionales

El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el un numeral 6.3.

La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 17 de 30

El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

4.2 Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- 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.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

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



PROT OLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 18 de 30

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio e invitarle a que vuelva a contar con el Municipio de Armenia cuando lo necesite.
- 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.

CAPITULO 5

Canal de Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

La Alcaldía de Armenia cuenta con una página web para uso de los usuarios www.armenia.gov.co, que le sirve de interacción con la Administración Municipal en marco del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea, facilitándole el acceso a los trámites, programas y proyectos desarrollados en cada uno de los temas de Atención al Ciudadano. Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza de la Administración Municipal, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

En la página web se tiene un espacio de SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO, se cuenta con un correo electrónico como uno de los vínculos con los usuarios, mediante el cual se pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, el cual es revisado diariamente por la oficina de servicio al ciudadano, quien se encarga de redireccionarlo de acuerdo a su competencia a cada una de las diferentes Secretarías y/o Departamentos Administrativos de la Alcaldía de Armenia y verifica que éstas PQRS se respondan oportuna y eficazmente.

Vínculos disponibles en este espacio de Servicios de Información al Ciudadano en la Página Web:

Preguntas, Quejas y Reclamos

Señor Usuario si desea adelantar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia con respecto a los servicios prestados por la Administración Municipal, usted debe diligenciar los campos que aparecen en el formulario. [Click Aquí](#)



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 19 de 30

5.1 Correo Electrónico

Recomendación general

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- 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.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- 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.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; 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 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.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 20 de 30

- 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 entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su 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.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para: icjaramillo@gmail.com

Asunto: Solicitud Información Respetado señor Jaramillo:

En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta). Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Armenia.

Cordialmente,

XXXXXXXXX

Coordinador de Servicio al Ciudadano



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 21 de 30

5.2 Chat

Chat en Línea

Los Ciudadanos podrán interactuar en línea con un funcionario de la Alcaldía Municipal, dicho funcionario estará en línea de de 9 AM a 11 AM los días Lunes, Miércoles y Viernes

Preguntas y Respuestas

Listado de preguntas más frecuentes y sus correspondientes respuestas [Click Aquí](#)

Buzón de Conductas éticas

Señor Ciudadano si tiene alguna queja sobre algún funcionario que labore en la Alcaldía Municipal de Armenia envíe un mensaje desde [aquí](#).

Suscripción a Noticias RSS

Los Ciudadanos pueden suscribirse a nuestro canal de noticias RSS y vincularlo a cualquier lector de feeds [Click Aquí](#)

Glosario

Constituye las palabras de uso común y su correspondiente significado [Click Aquí](#)

Chat Individual

Acciones de anticipación

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

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?".



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 22 de 30

En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: "Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: 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.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 23 de 30

Chat Grupal

Acciones de anticipación

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

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).
- Explicarle a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

En el desarrollo del servicio

- Responder las preguntas por orden de entrada.
- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.
- Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respetar el tiempo previsto para el chat.
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, pedirle el correo electrónico y ofrecerle enviar la respuesta en un término no mayor al número de horas que tenga definido cada entidad.
- Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvenirlo amablemente con frases como: "Por favor, ayúdenos con su cumplimiento" o "Recuerde que se acordó que..."

En la finalización del servicio

- Invitar a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradecer la participación de los usuarios.

5.3 Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 24 de 30

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

Acciones de anticipación

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio**
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.



CAPITULO 6

Canal de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, 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.

6.1 Correspondencia

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

- 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."

En el desarrollo del servicio

- 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.

En la finalización del 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 entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 26 de 30

6.2 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

CAPITULO 7

Trámites

Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

Trámite del derecho de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, la Administración dará este tratamiento para suministrar la respuesta al peticionario. Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 27 de 30

GLOSARIO

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención

de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL CORRESPONDENCIA: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

CHAT: término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).



PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 28 de 30

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 ciudadano 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 ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.



PROTOS LOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

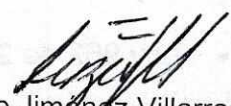
Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 29 de 30

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COMITÉ OPERATIVO CALIDAD-MECI	 Luz Adriana Hernández Salazar Profesional Universitario Líder de Proceso	 Luz Amparo Jiménez Villarraga Directora Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Gerente de Proceso



PROTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-001

Fecha: 04/11/2014

Versión 001

Página 30 de 30

BIBLIOGRAFIA

- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Manual de Atención al Ciudadano Alcaldía de Armenia
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Cartilla Protocolo de Servicio al Ciudadano Fondo Nacional del Ahorro