	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 1 de 38

CONTENIDO

Introducción

Objetivo

Alcance

1. Generalidades del servicio y atención al ciudadano en la Alcaldía de Armenia.


- 1.1. Carta de trato digno al ciudadano
- 1.2. Política institucional de servicio al ciudadano
- 1.3. Atributos del buen servicio orientados por la función pública.
- 1.4. Portafolio de servicios y trámites alcaldía de Armenia, Quindío
- 1.5. Trámites y servicios
- 1.6. Marco normativo de servicio al ciudadano
- 1.7. Calidad en el servicio a la ciudadanía
- 1.8. Consideraciones en el servicio al ciudadano

2. Elementos que intervienen en el proceso de atención al ciudadano

- 2.1. Canales de servicio
 - 2.1.1 Canal presencial
 - 2.1.2. Canal virtual
 - 2.1.3. Canal comunicaciones impresas (escrito)
 - 2.1.4 Canal telefónico
- 2.2. Actitud
 - 2.2.1. Atención a personas alteradas
 - 2.2.2. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
 - 2.2.3. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
 - 2.2.4. Atención de reclamos

3. Forma de Atención al ciudadano según el Canal

- 3.1 Atención Canal Presencial.
 - 3.1.2. Recepción de la solicitud del usuario.
 - 3.1.3. Factores importantes en la atención presencial
 - 3.1.4. Acciones de anticipación
 - 3.1.5. Orientadores o anfitriones
 - 3.1.6. Servidores de cada dependencia y/o centro de trabajo
 - 3.1.7. Retiro del puesto de trabajo
 - 3.1.8. Otro punto de servicio
 - 3.1.9. Solicitud de servicio demorada
 - 3.1.10. En la finalización del servicio
- 3.2. Atención preferencial
 - 3.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas
 - 3.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 2 de 38


- 3.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad
- 3.2.4. Grupos étnicos minoritarios
- 3.2.5. Personas en condición de discapacidad
- 3.2.6. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual
- 3.2.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- 3.2.8. Atención a personas con sordoceguera
- 3.2.9. Atención a personas con discapacidad física o motora.
- 3.2.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva
- 3.2.11. Atención a personas con discapacidad mental
- 3.2.12. Atención a personas de talla baja
- 3.3. Canal de Atención Telefónica
 - 3.3.1. Recomendaciones generales
 - 3.3.2. Algunos consejos adicionales
 - 3.3.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas
 - 3.3.4. Acciones de anticipación
 - 3.3.5. En el contacto inicial
 - 3.3.6. En el desarrollo del servicio
 - 3.3.7. En la finalización del servicio
- 3.4. Atención Canal Virtual
 - 3.4.1 Correo Electrónico
 - 3.4.1.1. Recomendación general
 - 3.4.1.2. Acciones de anticipación
 - 3.4.1.3. En el desarrollo del servicio
 - 3.4.1.4. En la finalización del servicio
 - 3.4.2. Chat
 - 3.4.2.1. Chat en Línea
 - 3.4.2.2. Preguntas Frecuentes
- 3.5. Redes sociales
 - 3.5.1. Acciones de anticipación
 - 3.5.2. En el contacto inicial
 - 3.5.3. En la finalización del servicio
- 3.6. Canal de Atención por Correspondencia
 - 3.6.1. Acciones de anticipación
 - 3.6.2. En el contacto inicial
 - 3.6.3. En el desarrollo del servicio
 - 3.6.4. En la finalización del servicio
 - 3.6.5. Buzones de sugerencias

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

5. Caracterización

Glosario

Bibliografía

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 3 de 38

INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado, consagrado en la Constitución Política en su artículo 2 el cual reza “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad” razón por la cual, el servicio y a atención al ciudadano trasciende el hecho de prestar atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; el cabal cumplimiento del servicio y atención al ciudadano implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.


De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se identifican por lo menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- i) cuando consulta información pública. (Consultas en sitios web, hace solicitudes de información, hace usos de los diferentes medios de consulta)
- ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad. (adelanta trámites y otros procedimientos administrativos, paga impuestos, accede a servicios públicos, accede a bienes y/o servicios del Estado)
- iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público o hace seguimiento y evaluación.

Estos escenarios de relacionamiento corresponden con una política de gestión y desempeño, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que guía su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

Entendiendo el Servicio al Ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Es clara la relación de la política de servicio y atención al ciudadano con las acciones que se definen en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de manera que su implementación facilite a los ciudadanos la interacción con la entidad independiente del motivo por el cual acude a ella.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 4 de 38

OBJETIVO


Con este protocolo la Administración Municipal de Armenia, busca facilitar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, por medio de los servicios que presta la entidad en todos sus centros de trabajo a través de los distintos canales disponibles, brindando lineamientos, procedimientos y pautas a todo su personal para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los ciudadanos, bajo los principios definidos por el DAFPⁱ:

1. Lenguaje claro: La entidad me ofrece información clara y fácil de entender
2. Eficiencia: La entidad me ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad
3. Transparencia: Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con mi solicitud
4. Consistencia: Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud
5. Oportunidad en el servicio: Recibo una atención rápida y oportuna y se me ofrecen soluciones en los términos acordados
6. Calidad: Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia
7. Ajuste a necesidades y expectativas: Las entidades entienden mis necesidades, situación económica y personal y diseñan canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas

Esto permitirá ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable a todos los ciudadanos en todos los centros de trabajo, en pro de establecer una relación de confianza entre el ciudadano y la Entidad.

ALCANCE

La Administración Municipal comprende que es primordial prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función esencial para la ejecución de su misión institucional y se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada. Por ello todo el personal del ente territorial tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada temática. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano que tiene la Entidad, tales como: Página web; correo único institucional servicioalcliente@armenia.gov.co, Sistema de Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias; Ventanilla Única de Correspondencia, Archivo Central, línea 018000 entre otros.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 5 de 38

Igualmente se tiene conocimiento por el personal en general que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, dan lugar la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituyen faltas disciplinarias para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes.

¿Quiénes deben utilizar los protocolos?:

- Servidores públicos.
- Todo el personal de la administración municipal, independiente de su tipo de vinculación, que tenga contacto directo con el ciudadano.
- Personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de aseo y cafetería.

1. GENERALIDADES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE ARMENIA.

El Ente territorial establece el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el marco de los lineamientos establecidos en la Carta de Trato Digno, la Política institucional de Servicio al Ciudadano y los Atributos del Buen Servicio orientados por la Función Pública.


1.1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes de los ciudadanos, la cual esta publicada en la página web de la Alcaldía, a fin que puedan ejercerse y sean respetados.

1.2. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política institucional de Servicio de Atención al ciudadano de la administración municipal, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño pretende:

- ✓ **Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad**
 - Arreglos institucionales
 - Procesos y procedimientos
 - Talento humano
 - Cobertura
 - Certidumbre
 - Cumplimiento de expectativas
- ✓ **Entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral**
 - Total articulación entre sus dependencias.
 - Compromiso expreso de la Alta Dirección.
 - Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 6 de 38

1.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO ORIENTADOS POR LA FUNCIÓN PÚBLICA.

El momento en que el ciudadano se genera una imagen de la entidad y del Estado en general es cuando interactúa con el servidor público, en esa misma interacción determina la capacidad de la entidad de responder adecuadamente a sus necesidades.

En consecuencia, esta interacción es fundamental para establecer una relación de confianza con la ciudadanía y por ello la actuación de la totalidad del personal sin importar su vinculación o actividades que realice en la entidad debe respetar los siguientes atributos del buen servicioⁱⁱ:

Respetuoso: Toda persona espera ser valorada, y sus intereses reconocidos como iguales a todos.

Amable: El trato debe ser cortés, con una actitud comprensiva y sincera.

Confiable: En la medida en que sea conforme con las normas y basado en personas calificadas y preparadas para atender al ciudadano, entregando información fiable y de manera oportuna al ciudadano.

Empático: El servidor debe poder percibir y comprender los sentimientos del ciudadano y ponerse en su lugar.

Incluyente: El servicio debe brindarse sin discriminación alguna, y adaptándose a las necesidades de las personas.

Oportuno: El servicio debe brindarse en el momento adecuado, en los términos establecidos en la Ley.


Efectivo: El servidor debe resolver lo solicitado, responder a la inquietud del ciudadano, o brindarle una guía adecuada.

1.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES ALCALDÍA DE ARMENIA, QUINDÍO

La Administración Municipal, enfoca sus trámites y servicios al cumplimiento de su misión, establecida en el Plan de Desarrollo 2020-2023 Armenia Pa'Todos, la cual consagra:

Misión Institucional:

“La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 7 de 38


requerimientos que la población, la Constitución y la demandan, bajo principios de Transparencia, participación comunitaria y eficiencia”.

En el cumplimiento de su misión el ente territorial se relaciona con los siguientes actores:


Beneficiarios de los servicios de la entidad
 Organismos de control
 Corporaciones políticas
 Entidades públicas
 Servidores públicos de la entidad
 Ciudadanos

1.5. TRÁMITES Y SERVICIOS


La Alcaldía de Armenia cuenta con 88 trámites y servicios registrados en el Sistema Único de Información de Trámites Gobierno en Línea. La información relacionada con la descripción del trámite, requisitos y pasos para solicitarlo, se encuentran en la página web: <https://www.gov.co/home/buscador/ALCALDIA%20DE%20ARMENIA%20QUINDIO>. A continuación, se listan los trámites de la Entidad:

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 8 de 38

- Certificado De Residencia
- Sustitución Pensional Para Docentes Oficiales
- Pensión De Jubilación Por Aportes
- Certificado De Riesgo De Predios
- Autorización De Calendario Académico Especial
- Exención Del Impuesto Predial Unificado
- Duplicado De Placas De Un Vehículo Automotor
- Auxilio Funerario Por Fallecimiento De Un Docente Pensionado
- Cancelación De Matrícula De Un Vehículo Automotor
- Asignación De Nomenclatura
- Impuesto Al Degüello De Ganado Menor
- Curso De Manipulación Higiénica De Alimentos
- Concepto Sanitario
- Impuesto Predial Unificado
- Determinantes Para La Formulación De Planes Parciales
- Pensión De Jubilación Para Docentes Oficiales
- Cambio De Carrocería De Un Vehículo Automotor
- Duplicado De La Licencia De Tránsito De Un Vehículo Automotor
- Pensión De Retiro De Invalidez Para Docentes Oficiales
- Impuesto A La Publicidad Visual Exterior
- Licencia De Ocupación Del Espacio Público Para La Localización De Equipamiento
- Cambio De Propietario De Un Establecimiento Educativo
- Seguro Por Muerte A Beneficiarios De Docentes Oficiales
- Inscripción O Reforma De Estatutos De Las Organizaciones Comunes De Primero Y Segundo Grado
- Matrícula De Arrendadores
- Formulación Y Radicación Del Proyecto Del Plan Parcial
- Cambio De Nombre O Razón Social De Un Establecimiento Educativo Estatal O Privado
- Concepto De Uso Del Suelo
- Exención Del Impuesto De Industria Y Comercio
- Cancelación De La Matrícula De Arrendadores
- Cierre Temporal O Definitivo De Programas De Educación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano
- Asistencia Técnica Rural
- Fusión O Conversión De Establecimientos Educativos Oficiales
- Sobretasa Municipal O Distrital A La Gasolina Motor .
- Cancelación De La Personería Jurídica De Las Organizaciones Comunes De Primero Y Segundo Grado .
- Impuesto De Industria Y Comercio Y Su Complementario De Avisos Y Tableros.
- Inscripción De Dignatarios De Las Organizaciones Comunes De Primero Y Segundo Grado
- Impuesto De Espectáculos Públicos
- Ampliación Del Servicio Educativo
- Cesantías Parciales Para Docentes Oficiales

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 9 de 38

- Encuesta Del Sistema De Identificación Y Clasificación De Potenciales Beneficiarios De Programas Sociales – SISBEN
- Certificado De Estratificación Socioeconómica
- Registro De La Publicidad Exterior Visual
- Ajuste De Un Plan Parcial Adoptado
- Certificado De Paz Y Salvo
- Formulación Del Proyecto De Plan De Regularización
- Reliquidación Pensional Para Docentes Oficiales
- Licencia De Intervención Del Espacio Público
- Cesantías Definitivas A Beneficiarios De Un Docente Fallecido
- Retiro De Personas De La Base De Datos Del Sistema De Identificación Y Clasificación De -
- Potenciales Beneficiarios De Programas Sociales – SISBEN
- Cambio De Sede De Un Establecimiento Educativo
- Traspaso De Propiedad De Un Vehículo Automotor
- Inscripción De Limitación O Gravamen A La Propiedad De Un Vehículo Automotor
- Cesantía Definitiva Para Docentes Oficiales
- Determinantes Para El Ajuste De Un Plan Parcial
- Vacunación Antirrábica De Caninos Y Felinos
- Cancelación Del Registro De Contribuyentes Del Impuesto De Industria Y Comercio
- Autorización De Ocupación De Inmuebles
- Registro De Contribuyentes Del Impuesto De Industria Y Comercio
- Certificado De Libertad Y Tradición De Un Vehículo Automotor
- Consulta Preliminar Para La Formulación De Planes De Regularización
- Ascenso En El Escalafón Nacional Docente
- Pensión Post-Mortem Para Beneficiarios De Docentes Oficiales
- Cancelación Del Registro De Contribuyentes Del Impuesto De Industria Y Comercio
- Duplicaciones De Diplomas Y Modificaciones Del Registro Del Título
- Autorización Para La Operación De Juegos De Suerte Y Azar En La Modalidad De Rifas
- Licencia De Funcionamiento De Instituciones Educativas Que Ofrezcan Programas De -
- Educación Formal De Adultos
- Concesión De Reconocimiento De Un Establecimiento Educativo Oficial
- Clausura De Un Establecimiento Educativo Oficial O Privado
- Registro De Actividades Relacionadas Con La Enajenación De Inmuebles Destinados A
- Vivienda
- Permiso Para Espectáculos Públicos Diferentes A Las Artes Escénicas
- Reconocimiento De Escenarios Habilitados Para La Realización De Espectáculos Públicos
- De Las Artes Escénicas
- Apertura Y Registro De Libros De Las Organizaciones Comunales De Primero Y Segundo
- Grado
- Reconocimiento De Personería Jurídica De Los Organismos De Acción Comunal De Primero
- Y Segundo Grado
- Permiso Para Espectáculos Públicos De Las Artes Escénicas En Escenarios No Habilitados.
- Registro De Firmas De Rectores, Directores Y Secretario(A)S De Establecimientos Educativos
- Traslado De La Matrícula De Un Vehículo Automotor

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 10 de 38

- Licencia De Funcionamiento Para Establecimientos Educativos Promovidos Por Particulares Para Prestar El Servicio Público Educativo En Los Niveles De Preescolar, Básica Y Media
- Licencia De Funcionamiento Para Las Instituciones Promovidas Por Particulares Que Ofrezcan El Servicio Educativo Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano
- Inclusión De Personas En La Base De Datos Del Sistema De Identificación Y Clasificación De
- Potenciales Beneficiarios De Programas Sociales – SISBEN
- Registro O Renovación De Programas De Las Instituciones Promovidas Por Particulares Que Ofrezcan El Servicio Educativo Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano
- Retiro De Un Hogar De La Base De Datos Del Sistema De Identificación Y Clasificación De Potenciales Beneficiarios De Programas Sociales – SISBEN
- Actualización Información En La Base De Datos Del Sistema De Identificación Y Clasificación De Potenciales Beneficiarios De Programas Sociales – SISBEN
- Radicación De Documentos Para Adelantar Actividades De Construcción Y Enajenación De Inmuebles Destinados A Vivienda
- Formulación Del Proyecto De Plan De Implantación
- Registro De Extinción De La Propiedad Horizontal

1.6. MARCO NORMATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Constitución Política: Artículos 2, 13, 23, 47, 123, 209, 270, 365.

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición.

Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción).

Ley 1955 de 2019, Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

Documento CONPES 3469 de 2010, Política de Servicio al Ciudadano.

Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2573 de 2014, Lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea.

Ley 1341 de 2009, Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.


Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

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.

Decreto Ley 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

Decreto 2641 de 2012, Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

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,

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 11 de 38

relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Ley 2052 de 2020, "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Ley 2080 de 2021. "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".


1.7. CALIDAD EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Administración Municipal, se compromete a gestionar sus procesos de servicio al ciudadano bajo criterios de transparencia, eficiencia y calidad; orientando su gestión hacia la mejora continua, que permite satisfacer los requerimientos de los ciudadanos.

1.8. CONSIDERACIONES EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

Estas consideraciones son generales sin importar el canal por medio del cual se atiende al ciudadano.

- Brindar buen trato al ciudadano, con actitud positiva y amable.
- Hacer sentir al ciudadano que es importante para la entidad, que hay interés en
- Escucharlo y entender sus necesidades y expectativas.
- Escuchar las razones que manifiesta el ciudadano.
- Establecer compromisos con el ciudadano frente a lo que es posible cumplir. Es importante que el usuario no se forme falsas expectativas, para lo cual hay que explicar los procesos y tiempos necesarios para poder llegar a una solución de forma adecuada y suficiente.
- Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano en el primer contacto; si no es posible, se deben comunicar sobre los pasos a seguir.
- La experiencia, conocimiento y actitud de quien atiende al ciudadano se deben poner a su disposición con el fin de fortalecer la confianza en el Ministerio.
- Ofrecer un servicio estándar al ciudadano con criterios de calidad, oportunidad y calidez
- Dar un servicio prioritario o preferencial a personas que tienen especial protección constitucional, a saber: víctimas de la violencia, personas en situación de discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 12 de 38

2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. CANALES DE SERVICIO

Son los medios, mecanismos y/o espacios de comunicación establecidos por la Administración Municipal, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites, servicios, orientación o asistencia relacionada sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

2.1.1. 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.

2.1.2. 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. Respecto de estos canales la Alcaldía cuenta con la plataforma de PQRSD que se encuentra en la página web y el correo servicioalcliente@armenia.gov.co, el que obedece a nuestro buzón único de entrada y salida de comunicaciones oficiales.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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; recalando que se debe brindar solución a la inquietud del ciudadano; 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:

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 13 de 38

- 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:

- 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.

2.2.1. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 14 de 38

- 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta positiva 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 15 de 38

2.2.4. 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.
- 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.

3. Forma de Atención al ciudadano según el Canal

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 Atención Canal Presencial.

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

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 16 de 38

- 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.
- 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.

3.1.2. 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.
- Solicitudes Rama Judicial, órganos de control, Ministerio Público y otros (el término estipulado será conforme a la normativa especial aplicable en cada caso).

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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 17 de 38

- 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.

3.1.3. 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).

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 18 de 38

- 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.)
- 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.

3.1.4. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 19 de 38

3.1.5. 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...”.
- 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.

3.1.6. Servidores de cada dependencia y/o centro de trabajo. Enlaces de Servicio al Ciudadano de cada dependencia.

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.

3.1.7. Retiro del puesto de trabajo

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 20 de 38

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”.

3.1.8. 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.

3.1.9. 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.

3.1.10. 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.

3.2. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 21 de 38

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 22 de 38

- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

3.2.5. 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 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.

3.2.6. 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.

3.2.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas

- Implementar el servicio de lenguaje de señas.
Por excepción se realizará el siguiente mecanismo.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 23 de 38

- 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.

3.2.8. 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.

3.2.9. 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.

3.2.10. 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.

3.2.11. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 24 de 38

3.2.12. 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.

3.3. 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.

3.3.1. Línea 018000.

El Municipio de Armenia dispone de este medio de contacto a fin de que la ciudadanía pueda interponer sus PQRSD, y de esta manera los funcionarios encargados de la atención al ciudadano puedan generar la gestión de las mismas, asignándoles un número de radicado y realizando el respectivo seguimiento.

3.3.1.1. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 25 de 38

- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

3.3.1.2. 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 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.

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.

3.3.3. 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.

3.3.4. 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.

3.3.5. 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?”

3.3.6. En el desarrollo del servicio

- Siempre partimos del Enfoque en la SOLUCIÓN.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 26 de 38

- 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.

3.3.7. 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.

3.4. Atención Canal 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

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 27 de 38

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](#)

3.4.1 Correo Electrónico

Peticiones, Quejas y Reclamos

3.4.1.1. 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.

3.4.1.2. 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.

3.4.1.3. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.


	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 28 de 38

- 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 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.

3.4.1.4. 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

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 29 de 38

Para: jcjaramillo@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,

XXXXXXXXXX

Coordinador de Servicio al Ciudadano

3.4.2. Chat

3.4.2.1. Chat en Línea

Los Ciudadanos podrán interactuar en línea con un funcionario de la Alcaldía Municipal, dicho funcionario estará en línea de 8 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 6 p.m. días hábiles.

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?”.

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).

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 30 de 38


- 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.

PREGUNTAS FRECUENTES

Este espacio se encuentra en la página web de la entidad, en él se podrán consultar por la ciudadanía temas recurrentes respecto de servicios que prestan las diferentes dependencias de la entidad.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 31 de 38

Buzón de Integridad

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

Glosario

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

3.5. 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.


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.

3.5.1. 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.

3.5.2. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 32 de 38

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.

3.5.3. 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.

3.6. 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.

Correspondencia

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.”

3.6.3. 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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 33 de 38

3.6.4. 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.

3.6.5. 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 4

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 y 2080 de 2021.

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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 34 de 38

CAPITULO 5.

CARACTERIZACIÓN

¿Qué es una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés?

De conformidad con la GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉSⁱⁱⁱ, “caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas”.

Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables


1. Identificar objetivos y alcance de la caracterización:

Identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización, es decir, definir para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Atendiendo a que varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana) requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, es pertinente formular un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en, los objetivos específicos, formulando el alcance de la caracterización para cada política.

Estructura objetivo general Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)		
Verbo infinitivo (que denote la acción a desarrollar)	objeto sobre el cual recae la acción	algunos elementos adicionales que amplíen la información

2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización:


Conformar un grupo de trabajo interdisciplinario o designar una dependencia responsable del liderazgo del ejercicio de caracterización y de la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información, de modo que se realice un solo ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 35 de 38

procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evitando duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

El líder de la caracterización debe: (i) centralizar la información que resulte del ejercicio, (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y (iv) facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las institucionesiv.

3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información Identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido (Posibles variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento)
4. Priorizar variables: Debe emplearse una metodología, para priorizar las variables, con el fin de seleccionar únicamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, y que cumplan con ciertas características, es decir, que sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.
5. Identificación de mecanismos de recolección de información:
Determinar los mecanismos para recopilar la información que sean eficaces, de fácil utilización y de bajo costo, debiendo aprovechar la información que se pueda obtener en los repositorios de la entidad, o que se puedan obtener de otras entidades. El mecanismo más utilizado es la encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.
6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares: Se recomienda que, al recolectar la información de cada una de las variables, se automatice en bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares, para ser suministrada a las dependencias que requieren dicha información.
7. Divulgar y publicar la información: La entidad deba realizar un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Igualmente, se deben divulgar a

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 36 de 38

la ciudadanía en general y otros entes, por ello se deben publicar en la página web de la entidad, para obtener los mejores beneficios.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

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.

	PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 37 de 38

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).

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 Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso Servicio y Atención al Ciudadano	Código: M-DF-PSC-001
		Fecha: 10/08/2021
		Versión: 2
		Página 38 de 38

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.

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.

BIBLIOGRAFIA

- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Ley 2080 de 2021
- 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
- PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de la Función Pública
- GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

ⁱ Modelo Integrado de Planeación y Gestión, función pública. Febrero 26 de 2021

ⁱⁱ Protocolo de Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 5, octubre de 2017.

ⁱⁱⁱ GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS, DAPF, Presidencia de la República, DNP y PNSC.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

^{iv} GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS, DAPF, Presidencia de la República, DNP y PNSC.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Elaborado por: Comité Relación Estado Ciudadano	Revisado por: Lina María Cruz López Enlace del del Proceso de Talento Humano	Aprobado por: Álvaro Hernández Gutiérrez Presidente del Comité de Relación Estado Ciudadano
--	---	--