

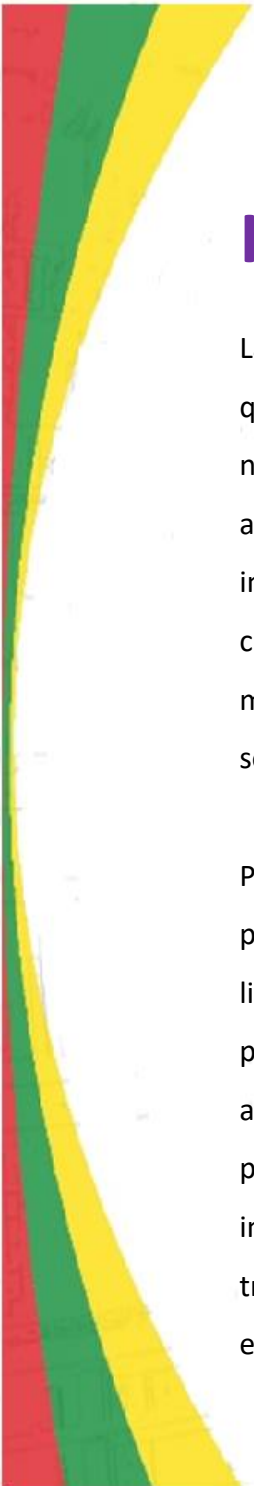


PROTOCOLO Y MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

2017

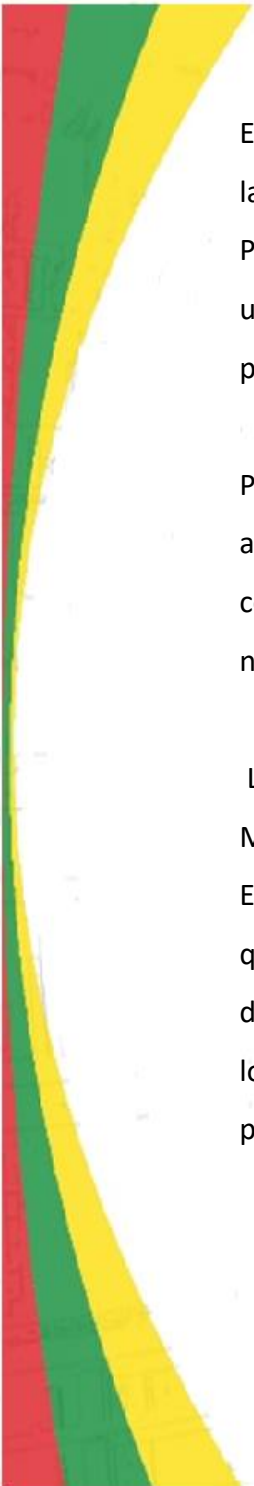




INTRODUCCIÓN

Las personas acuden al Concejo Municipal de Itagüí en búsqueda de información, solicitar un servicio, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) y, esperan ser atendidos y escuchados. Para cumplir con esas necesidades de la comunidad la corporación ha desarrollado acciones hacia un modelo de gerencia pública, adoptando en atención a la normatividad legal vigente, una cultura de servicio que opera bajo parámetros de transparencia, eficiencia e integridad, que estandariza y optimiza la interacción entre los servidores públicos, funcionarios y personal de apoyo con los ciudadanos-clientes; ofreciendo un servicio consistente y satisfactorio que proyecta la buena imagen de la entidad, trabaja por mayores niveles de equidad, fortalece el modelo de servicio de la corporación con altos estándares de calidad y visualiza a la sociedad como la protagonista de su razón de ser.

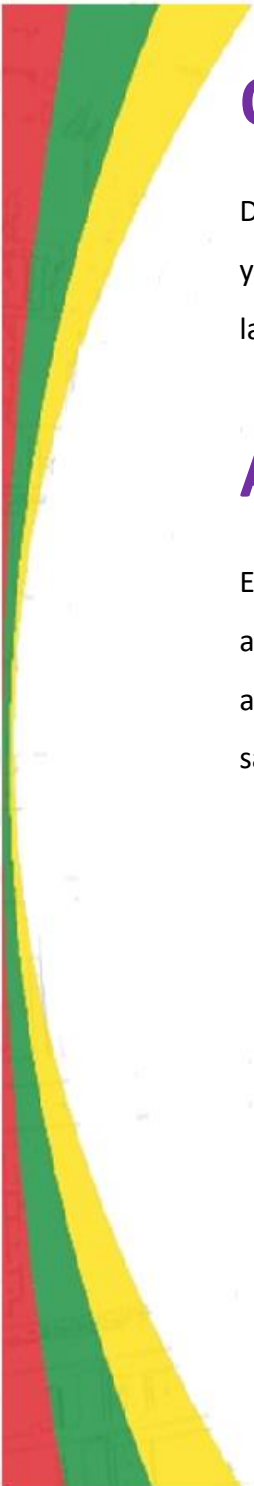
Partiendo de los conceptos y pautas trazados en el documento base Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano, realizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), cumpliendo los lineamientos estratégicos del Gobierno Nacional para crear un Estado encaminado al servicio y las relaciones entre el sector público y la ciudadanía; el Concejo ha configurado su manual el cual acoge los principales fundamentos y procedimientos a asimilar, adoptar y aplicar permanentemente al atender a la comunidad; configurado a través de un protocolo que orienta la prestación del servicio y la atención a la comunidad para optimizar el tiempo, los recursos y la capacidad de respuesta de la institución. El manual posibilita una atención más humana, un servicio más incluyente, un ambiente cálido y adecuado, un trabajo más cercano a la población, un ciclo de servicio gratificante para ambas partes, así como una relación y experiencia entre seres humanos que se respetan y valoran.



El manual es una herramienta funcional y pedagógica a seguir por los servidores públicos, funcionarios y personal de apoyo de la corporación, cuando son requeridos por la comunidad a través de los canales de prestación del servicio habilitados: Presencial, Telefónica, Virtual y Correspondencia. Es un protocolo de doble vía en el que reposan las directrices para ofrecer un servicio de calidad, unificar el proceso de atención a seguir, propone un servicio de calidad articulado y es un compromiso público de mejoramiento del servicio y atención al ciudadano.

Por lo anterior, el presente documento es una herramienta para los servidores públicos y/o colaboradores de la Entidad en aras de promover un servicio oportuno y eficiente con los ciudadanos, en especial para aquellos que son sujetos de atención, como lo son las poblaciones vulnerables, población víctima, población en situación de pobreza extrema, primera infancia, niños, niñas y adolescentes, adulto mayor.

La adopción del protocolo es un paso importante y un compromiso de todas las personas que hacen parte del Concejo Municipal de Itagüí, que permite seguir construyendo el proceso de mejora continua de los servicios que presta la corporación. Es una herramienta de apoyo y consulta, especialmente para aquellos que tienen a su cargo la atención directa del ciudadano, que los dispone a realizar su misión con la mejor actitud y con la convicción de hacer parte de un mecanismo que garantiza los derechos fundamentales, la dignidad humana, la solidaridad, la participación ciudadana, el pluralismo y el reconocimiento de los derechos a todas las personas, en especial para las poblaciones vulnerables, población víctima, población en situación de pobreza extrema, primera infancia, niños, niñas y adolescentes, adulto mayor.

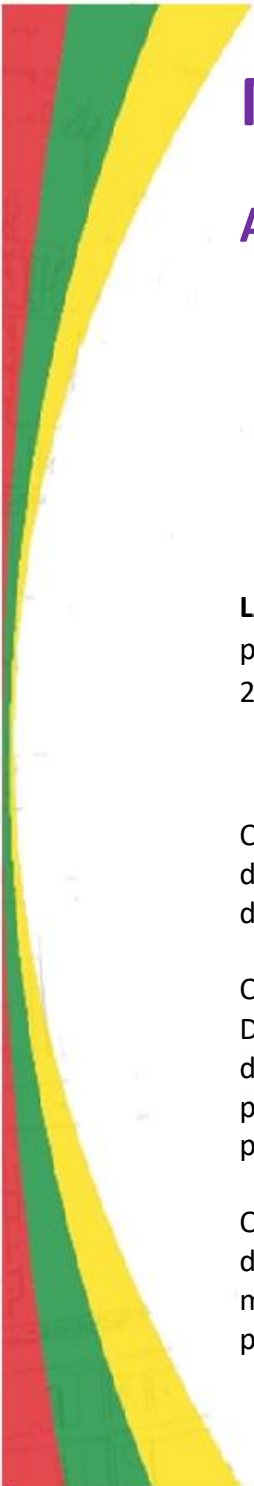


OBJETIVO

Definir los preceptos y procedimientos de los canales de interacción del Concejo Municipal de Itagüí, para prestar mejor servicio y atención a la ciudadanía, capitalizar y optimizar los recursos dispuestos y optimizar una buena percepción y satisfacción de la comunidad mediante la aplicación de protocolos que permitan satisfacer las necesidades de manera ágil, eficiente y efectiva.

ALCANCE

El protocolo de atención y servicio a la ciudadanía está dispuesto para garantizar una atención integral a la comunidad, acordes al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC decreto 2623 de 2009 y CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de servicio al Ciudadano); que mejora la calidad y accesibilidad de los servicios que provee el Concejo Municipal de Itagüí al ciudadano, satisface sus necesidades y supera sus expectativas.



MARCO LEGAL

Acto Administrativo

RESOLUCIÓN Nro. 077

Itagüí, 05 DE OCTUBRE DE 2017

**POR MEDIO DE LA CUAL SE IMPLEMENTA EL MANUAL DE PROTOCOLO
DE ATENCION A CIUDADANO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGUI.**

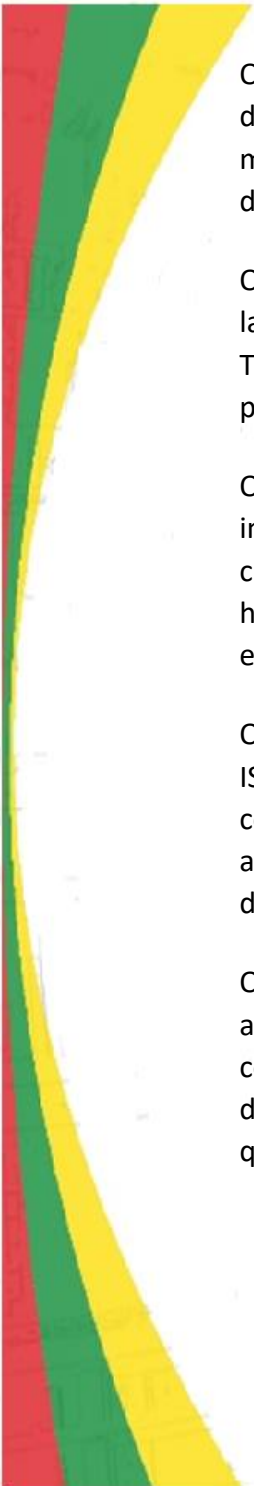
LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGUI, en uso de sus atribuciones legales y en especial de las conferidas por la leyes 136 de 1994, 1551 de 2016, Decreto ley 1333 de 1986, ley 489 de 1998, Decreto 1083 de 2015 y Decreto 1499 de 2017

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar su participación en los asuntos públicos, haciendo efectiva la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer las potestades que le otorga el Estado Social de Derecho.

Que las Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas para la consolidación de una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración Pública.

Que el Decreto 2623 de 2009 establece el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano encargado de dictar, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.



Que el Decreto 1499 de 2017 estableció los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, como el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

Que las políticas de Desarrollo Administrativo formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública orientan las políticas de Gestión y Desempeño Institucional de las entidades estatales y comprenden, entre otras, las siguientes: Transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción, fortalecimiento organizacional, simplificación de procesos, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano.

Que el Plan Estratégico 2016-2019 del Concejo urge la necesidad de adoptar estrategias organizacionales de diseño, implementación, adopción y desarrollo de métodos que asegure el cumplimiento de las exigencias legales sobre atención a los ciudadanos, enmarcado dentro del contexto del direccionamiento estratégico allí adoptado para el desarrollo del talento humano, la gestión de la calidad, fortalecimiento institucional y mejoramiento de los niveles de eficacia y eficiencia de la entidad.

Que el concejo, se encuentra certificado en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma técnica NTC GP100:20089 y la ISO 9001:2008, certificación ICONTEC, y en consonancia es menester que se establezca los fundamentos que deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención de calidad, bajo las políticas definidas en las normas sobre derechos y garantías del Ciudadano.

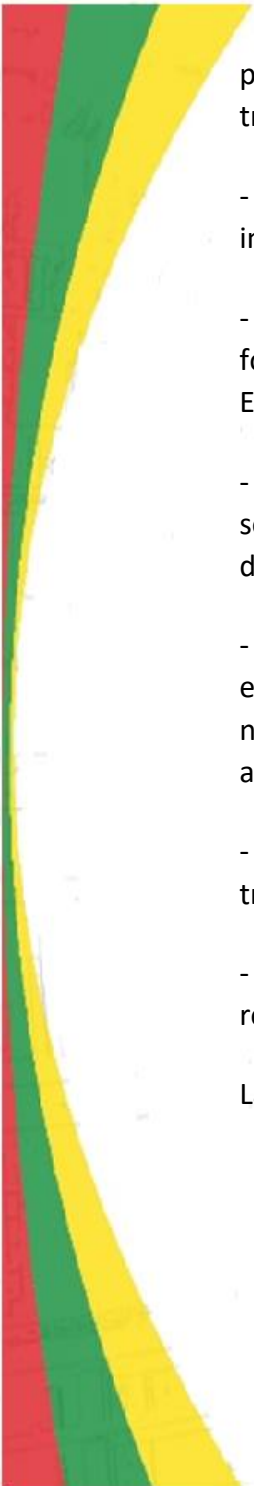
Que por consiguiente y conforme a los lineamientos anotados es procedente establecer el Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Concejo Municipal de Itagüí, como un documento guía dirigido tanto a los servidores públicos como a contratistas relacionados de manera directa o indirecta con el servicio y la atención al público; para que quienes acudan a los diferentes canales de la Entidad queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, teniendo como primera medida que la atención se hizo con amabilidad y respeto.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el presente manual de protocolo de atención y servicio al ciudadano en el Concejo Municipal de Itagüí

ARTICULO SEGUNDO: El manual de protocolo que se implementa por el presente acto se funda básicamente en las siguientes referencias normativas:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento



para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

- Ley 1474 de junio 12 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

- Ley 1437 de 2011 "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

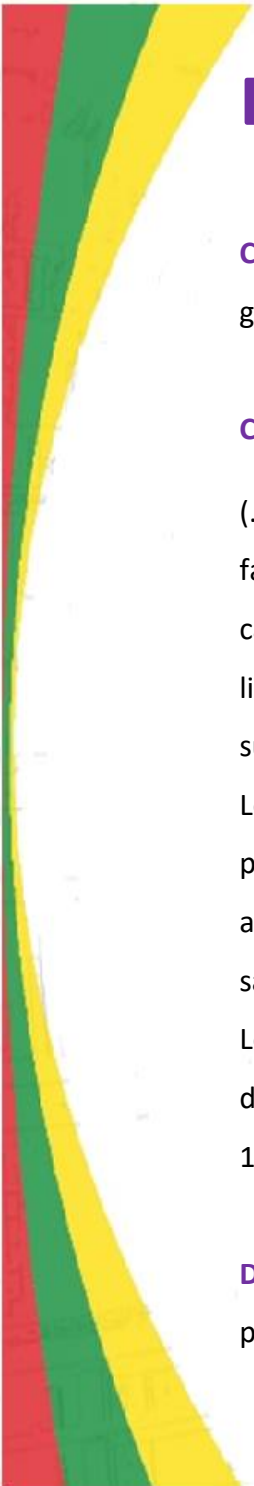
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

- Decreto 1499 de 2017 modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

La presente resolución rige a partir de su expedición.



DEFINICIONES

CALIDAD: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (NTC GP 1000:2009)

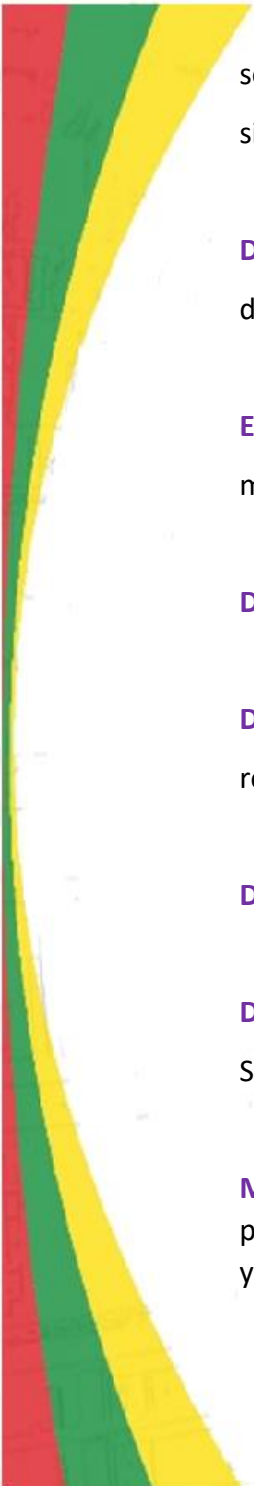
CIUDADANÍA: De acuerdo con la sentencia de la Corte Constitucional (C.P. arts. 40, 99, 103, 107, 241) se expresa que:

(...) la ciudadanía es pues el presupuesto esencial para el ejercicio de los derechos políticos y estos, a su vez, se traducen en la facultad de los nacionales para elegir y ser elegidos, tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares, cabildos abiertos, revocatorias de mandatos, constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas, formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas, promover acciones de inconstitucionalidad en defensa de la integridad y supremacía de la constitución, en fin, desempeñar cargos públicos, entre otros.

Los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos, no obstante, la ley podrá, por razones de orden público, subordinar a condiciones especiales o negar el ejercicio de determinados derechos civiles a los extranjeros. Así mismo, los extranjeros gozarán de las garantías concedidas a los nacionales en el territorio de la República, salvo las limitaciones que establezca la Constitución o la ley.

Los derechos políticos se reservan a los nacionales, pero la ley podrá conceder a los extranjeros residentes en Colombia el derecho al voto en las elecciones y consultas populares de carácter municipal o distrital (Constitución Política de Colombia, Art. 100).

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).

DISCAPACIDAD 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.

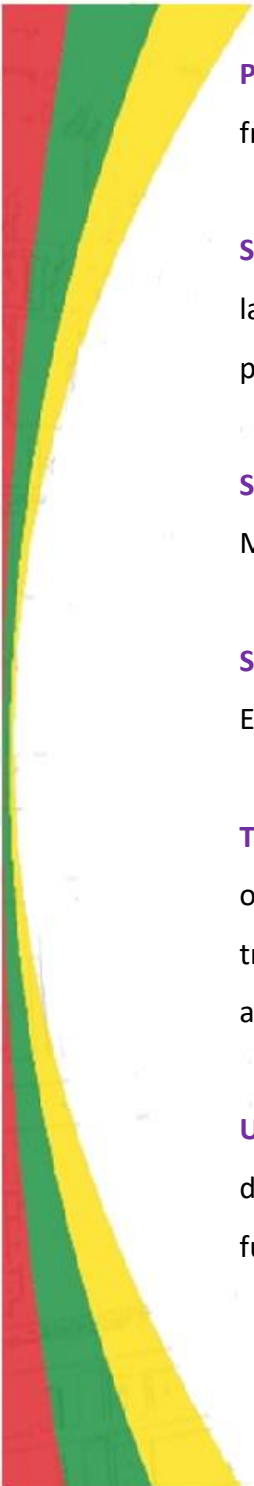
DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

DISCAPACIDAD MENTAL: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

DISCAPACIDAD SENSORIAL: visual con pérdida o disminución de la visión, auditiva con pérdida o disminución en audición y Sordoceguera con discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

MUNICIPIO: El municipio es la entidad territorial fundamental de la división política administrativa del Estado, con autonomía política fiscal y administrativa, dentro de los límites que señalen la Constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.



PROTOCOLO: Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático frente a una situación específica.

SERVICIO PÚBLICO: es el conjunto de prestaciones reservadas al ámbito de las administraciones públicas, tiene como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos. Los servicios son brindados por entidades del Estado y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Concejo Municipal de Itagüí con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

TRÁMITE: El conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado lo deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

USUARIO: es la persona destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional, el contratante o beneficiario del servicio es un receptor, siendo así necesario darle la amplitud derivada del espíritu constitucional y de derecho comparado, fuentes que han animado las normas en materia de servicios públicos.



SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Concejo Municipal de Itagüí con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

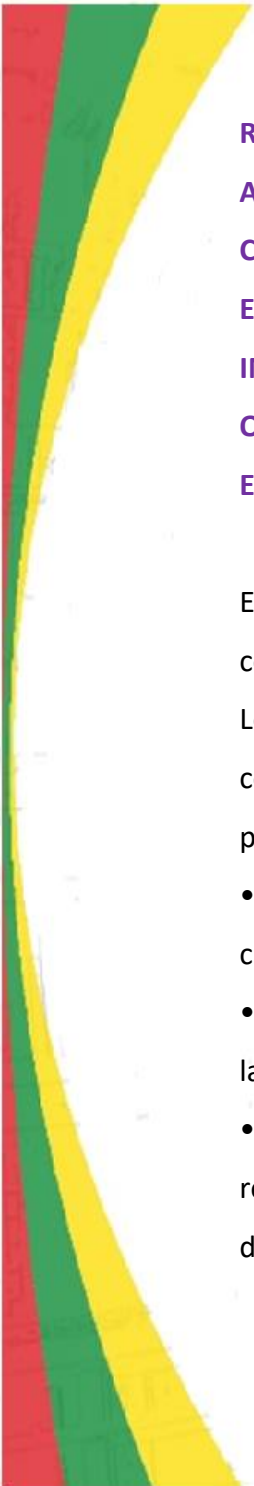
PROTOCOLO

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios, espacios, escenarios 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. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:



RESPETUOSO: los seres humanos esperamos ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

AMABLE: cortés pero también sincero.

CONFIABLE: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

EMPÁTICO: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

INCLUYENTE: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

OPORTUNO: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

EFFECTIVO: resuelve lo pedido.

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:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- 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

ACTITUD

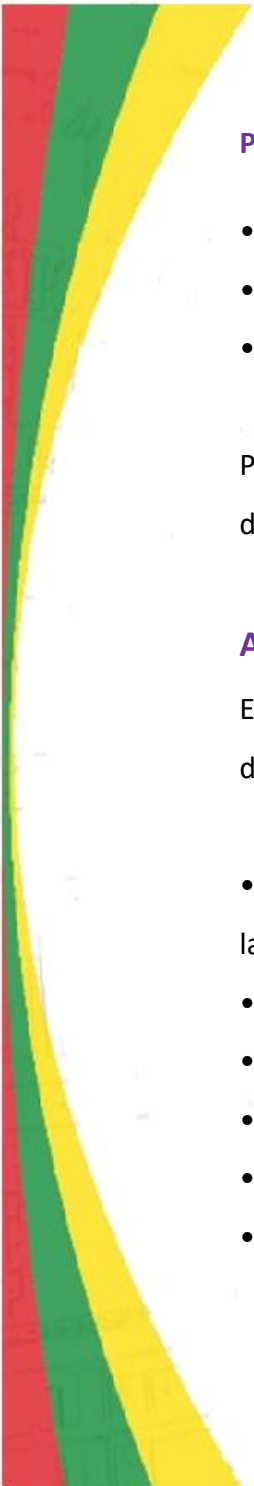
Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor

- 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

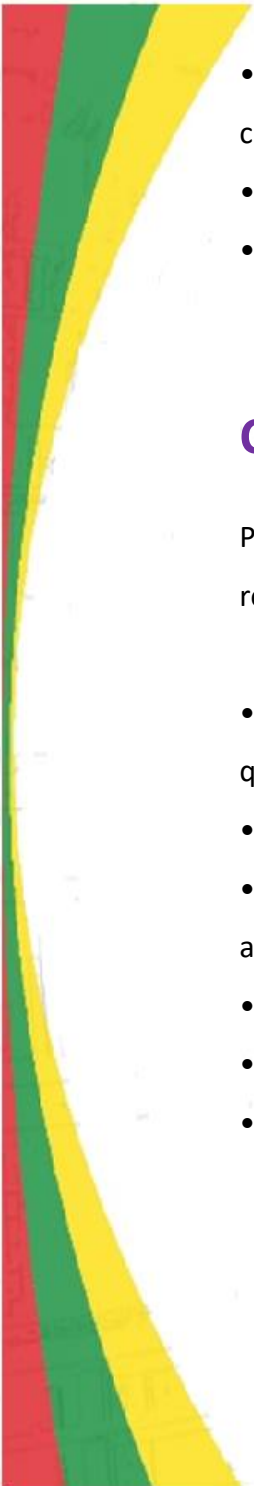
- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

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 superior y cederle el manejo de la situación.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

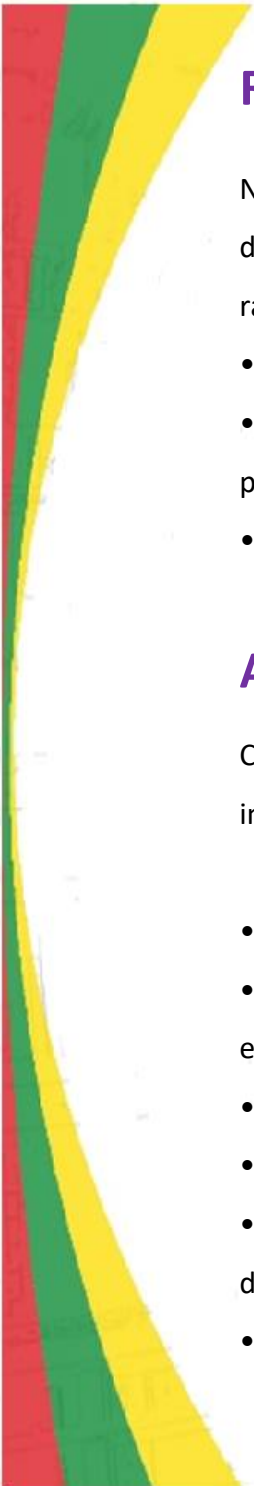
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, 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.

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



RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD

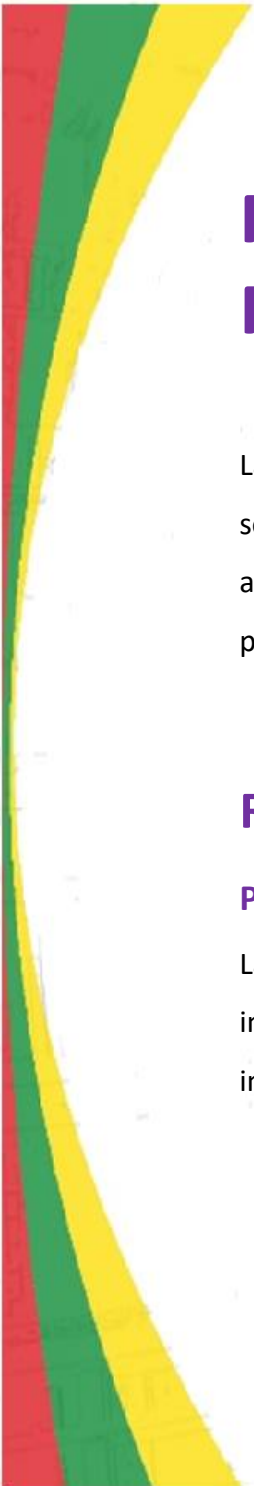
No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la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

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.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención directa es un espacio físico en el que la ciudadanía y los 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.

RECOMENDACIONES

Presentación personal

La apariencia personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al servidor público y a la entidad. De allí la importancia de contar con una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

- Porte debidamente el carné en un lugar visible. Úselo dentro y fuera de su área laboral mientras este dentro de las instalaciones del CAMI.



Comportamiento

Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad. Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; 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.

El lenguaje y la voz

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger adecuadamente el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para la mejor comprensión de la información.

Postura

La actitud adoptada mientras se atiende a las personas 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.



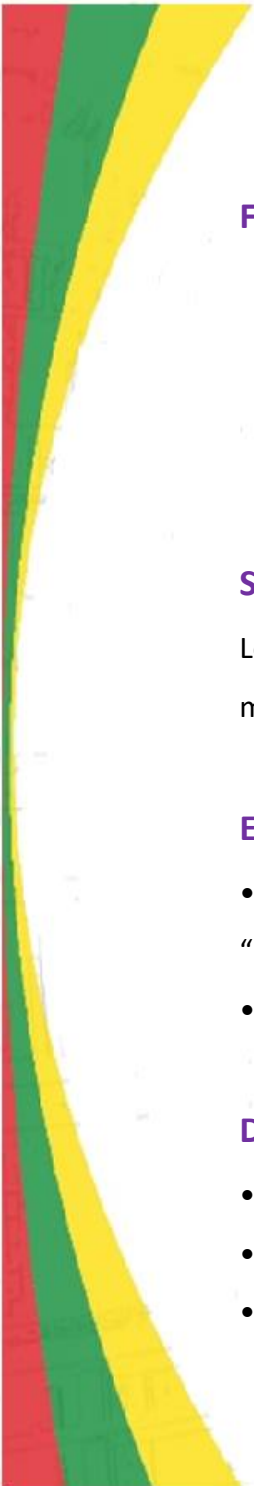
El puesto de trabajo

El 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.

- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Es importante estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

IMPORTANTE

- ✓ *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 el ciudadano-cliente quien salude primero.*
- ✓ *Dar a la ciudadanía 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.*
- ✓ *Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo,*



asegurarse de que otro funcionario suplirá la ausencia.

Funcionarios de recepción y/o grupo de atención a la ciudadanía

- Saludar amablemente informando el nombre y solicitando información respecto al objetivo de su visita y/o trámite.
- Verificar que el interesado traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información a la ciudadanía 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.

Servidores de ventanilla para la radicación de documentos

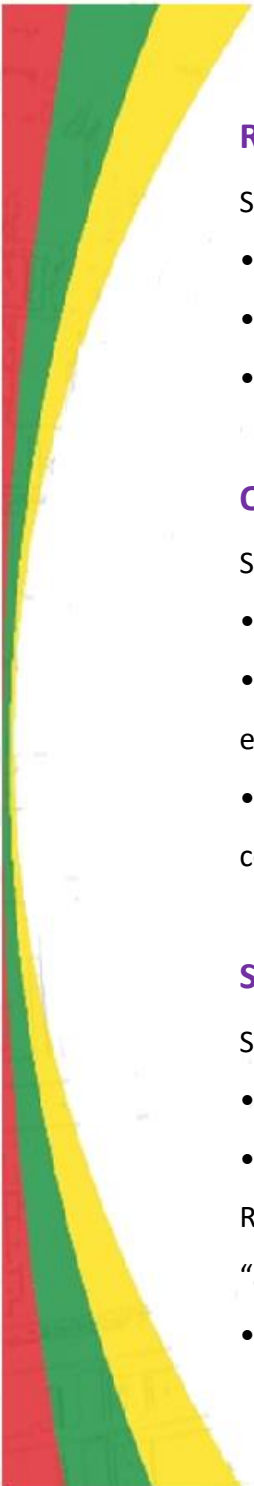
Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

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”, “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”.

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”.

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

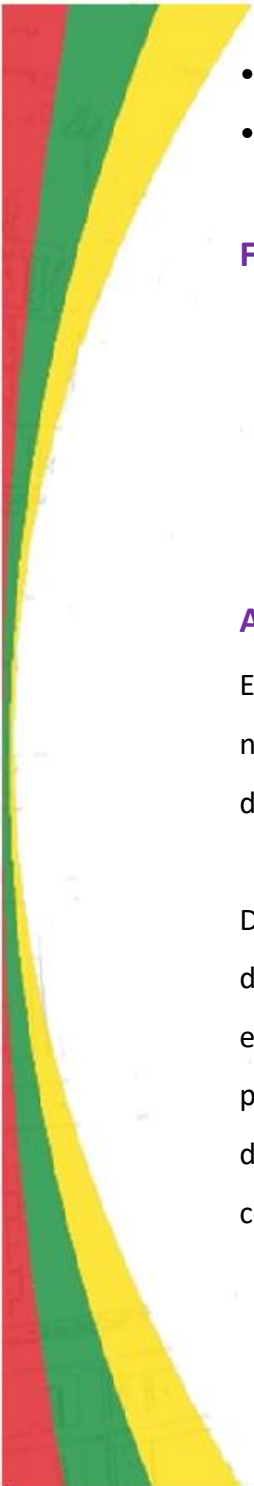
Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

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

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.

Funcionarios de recepción grupo de atención a la ciudadanía

- Saludar amablemente informando el nombre y solicitando información respecto al objetivo de su visita y/o trámite.
- Verificar que el interesado traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información a la ciudadanía 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.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a la ciudadanía 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.

De acuerdo al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición”.



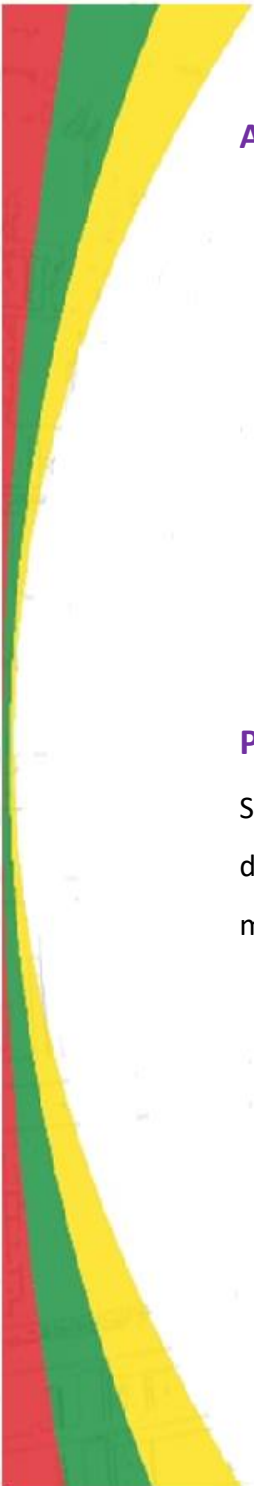
Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica.

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros. Para estas personas se tendrán en cuenta las recomendaciones establecidas por la Sentencia T025 de 2004 y las formas para superar el estado de cosas inconstitucionales.

- Dar atención prioritaria a personas en condición de discapacidad manifiesta.
- Comunicación y trato en atención prioritaria o preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado de embarazo.
- El primer contacto con el ciudadano tiene que ser asertivo. Por ello es necesario estar informado de la forma más adecuada para su trato o guía.
- En el caso de personas con discapacidad, siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se garantiza y respeta su libertad.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez ingresan al lugar de atención, 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.



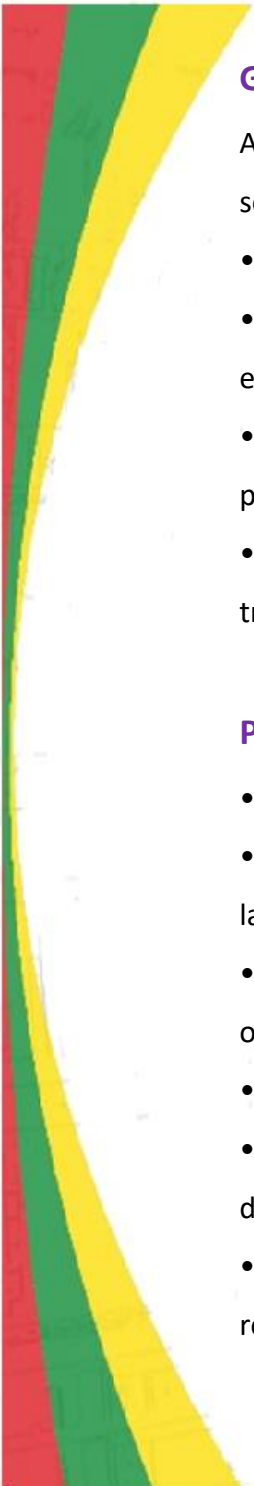
Atención a niños, niñas y adolescentes

- 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 las demás personas.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que los niños, niñas o adolescentes digan; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema, principalmente. 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.

- Corresponde al servidor público escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, así como dignificar a las personas que han 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.
- 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”.
- 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 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 visual

Las personas con discapacidad visual, sin importar su grado, deben ser atendidas con prioridad, tanto para una pronta orientación como para la radicación en la ventanilla del Grupo de Atención a la Ciudadanía.

- Debe hablarse y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda ver, la persona ciega o de baja visión percibe si le prestan atención, si mientras le hablan se mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.

- 
- No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para las personas ciegas o de baja visión. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
 - No elevar la voz ni pensar que ha de estar hablándosele continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
 - Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
 - Si ha de leérsele un documento debe hacerse despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni permitir comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

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 el funcionario escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

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

- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Mantener una distancia prudencial entre el peticionario y el funcionario que lo atiende. Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si se va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, el funcionario debe situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

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 a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
Ciego	Persona con discapacidad visual Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomundo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Persona con limitación auditiva

Invalido – Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardo mental, enfermo mental, bobo tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Sufre de... Padece de...	Persona que tiene ...

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.



A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Es así como 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 que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

RECOMENDACIONES ATENCIÓN POR TELÉFONO

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 acceder a servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la corporación y el conmutador.

Previas a la atención al ciudadano-cliente

- Revisar que los elementos (computador y teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio si se estuvo por fuera del puesto de trabajo.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Seguir el protocolo establecido al responder. Saludar a la persona diciendo “Buenos días/tardes/noches, Concejo Municipal de Itagüí, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre de la persona, dirigirse nuevamente a ella por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?” (si es necesario escríbalo para no olvidarlo o cambiarlo).
- Mantener el auricular frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros. 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.
 - Saber usar todas las funciones del teléfono.
 - Tener un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, las dependencias responsables y los contactos.
 - Disponer de un listado de las oficinas del Concejo.
 - Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
 - Pronunciar de manera clara las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
 - La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
 - El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Atención al ciudadano-cliente

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes para diligenciar correctamente el formato para petición verbal-presencial (MFR15), e incluirlo en el Sistema de Gestión de Correspondencia.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido.
- Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera, explicarle a la persona y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

- 
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción a la persona de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si la persona acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente devolver la llamada.
 - Cuando la persona haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
 - Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
 - En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada, o en su efecto suministrar el número de teléfono o extensión en donde puede recibir la información.
 - Si debe transferirse la llamada, 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.
 - Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata debe explicarse la razón de la demora, y de ser necesario, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Finalización de la atención al ciudadano-cliente

- Verificar con la persona que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

- 
- Retroalimentar a la persona con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
 - Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
 - Permitirle a la persona colgar primero.
 - Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
 - Solicitar al ciudadano la calificación del servicio prestado y de ser aceptada, transferir la llamada a la extensión designada para tal fin, con el objeto de diligenciar las preguntas aplicables al Formato Calificación del Servicio Atención, los cuáles serán revisados con el objeto de mejorar cada día en la prestación del servicio de atención telefónica.
 - Despedirse amablemente. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
 - Si se tomó un mensaje para otro servidor público, pasarle la información.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, página web y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con la ciudadanía a través de redes sociales están reglamentadas por la Política de Gobierno Digital. Se aclara que para la corporación las redes sociales son un medio de interacción y no un canal dispuesto para las PQRSDF



RECOMENDACIONES ATENCIÓN POR CANALES VIRTUALES

El ciudadano podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de una herramienta que puede ser utilizada por la ciudadanía en general, dispuesta en la página web: www.concejodeitagui.gov.co, en la parte superior derecha, o en el botón PQRD, una vez ingrese deberá diligenciar el formulario.

RECOMENDACIONES ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Previas a la atención al ciudadano-cliente

- 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.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor público.
- Responder siempre desde el Sistema de Gestión de Correspondencia oficial con la opción envío por correo electrónico (E-mail).
- Seguir el protocolo establecido por la entidad (ver el manual de Políticas y Protocolos de Seguridad de Información).



Atención al ciudadano-cliente

- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la persona.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta.
- Iniciar la comunicación con frases 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.
- 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 usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.
- Si se requiere 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. Conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.



Finalización de la atención al ciudadano-cliente

El servidor público debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, dirección del Concejo, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

- Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Cuando se dé respuesta a PQRSF, directamente desde el correo electrónico institucional de cada funcionario, se deberá solicitar al ciudadano la calificación del servicio, incluyendo en el correo de respuesta, el Link para el diligenciamiento de la Encuesta correspondiente.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

RECOMENDACIONES ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

Las redes sociales son aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Previas a la atención al ciudadano-cliente

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 establecer mecanismos frecuentes de consulta y monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Atención al ciudadano-cliente

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes impersonales.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a una persona, en mensajes abiertos.
- Informar que para presentación de Derechos de Petición, debe hacerse uso de los canales preestablecidos por la Entidad para ese propósito.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

Finalización de la atención al ciudadano-cliente

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata, explicar la razón de la demora informando la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR 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.

Atención al ciudadano-cliente

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Finalización de la atención al ciudadano-cliente

- 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, acorde a la normatividad vigente informando al ciudadano.

RECOMENDACIONES ATENCIÓN POR BUZON DE SUGERENCIAS

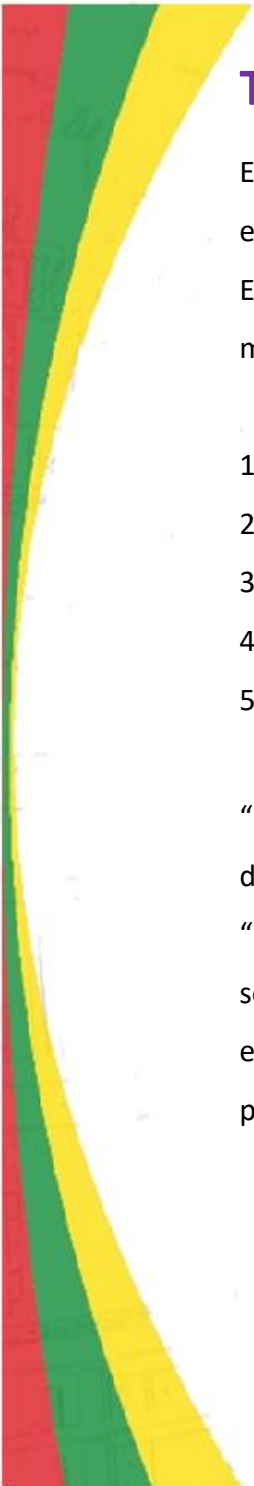
- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación para entregar al funcionario correspondiente.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

MANUAL

CANALES DE ATENCIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	FINALIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Atención al Ciudadano y buzón de sugerencia Atención por Radicación de Correspondencia	Centro Administrativo Municipal de Itagüí, Edificio Concejo 4º y 5º piso. Carrera 51 N° 51-55 CAMI. Edificio Concejo 5º Piso.	Atención de solicitudes de información en asuntos que competen a la Corporación. Medio por el cual los ciudadanos a través de comunicaciones escritas pueden solicitar información, consultas, orientación y servicios.	HORARIO HABITUAL Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 a.m. 12:30 am de 1:30 a 5:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. 12:30 am de 1:30 a 4:00 p.m Atención por Correspondencia Carrera 51 N° 51-55 CAMI. Edificio Concejo 5º Piso. Archivo

TELEFÓNICO	Línea Fija directa y Fax Itagüí	369 71 79 372 08 04 373 76 76 Ext 1111	Medio por el cual se atienden llamadas, que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar consultas o interponer las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 a.m. 12:30 am de 1:30 a 5:00 p.m.
	Conmutador Municipio de Itagüí	315 357 70 48		
VIRTUAL	Aplicativo en línea PQRS		Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y se brinda respuesta por este mismo medio	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por estos medios se gestionan durante los días hábiles.
	Correo electrónico	contacto@concejodeitagui.gov.co		
	Página web	www.concejodeitagui.gov.co		
	Instagram	Concejo de Itagüí	Divulgar información de interés general para la ciudadanía Permanente	Permanente
	Twitter	@CONCEJODEITAGUI		
	Facebook	Concejo de Itagüí		
	Youtube			



TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA

Existen diversos tipos solicitudes que pueden ser presentadas, estas llevan de manera implícita una necesidad que se convierte en un requerimiento de obligatoria atención oportuna por parte de los servidores del Ministerio.

En el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se encuentran previstos los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

1. De interés particular y/o general 15 días hábiles
2. De solicitud de documentos 10 días hábiles
3. De formulación de consulta 30 días hábiles
4. Las peticiones entre autoridades 10 días hábiles
5. Las peticiones del Congreso de la República 5 días hábiles

“Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud en las instalaciones del Concejo Municipal de Itagüí (Gestión Documental) o del recibo en el correo electrónico institucional en cualquiera de las áreas del mismo.”

“Parágrafo art. 14 Ley 1755 de 2015: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”



DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tiene derecho a

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación respecto a los temas que son competencia del Concejo Municipal de Itagüí. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer y obtener información correcta y actualizada sobre los servicios de la Entidad.
- Ser orientado por sus peticiones, quejas y reclamos de manera adecuada y oportuna.
- Recibir respuesta correcta y oportuna de sus Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Recibir trato digno y respetuoso, sin discriminación por motivos de raza, sexo o religión.
- Exigir reserva de las solicitudes presentada, manifestando los motivos de su petición.
- Presentar peticiones (reconocimiento de un derecho o se resuelva una situación jurídica, prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar documentos. Formular, consultar, quejas, denuncias y reclamos) respetuosas por motivos de interés general o particular.
- Examinar por parte del funcionario encargado de PQRS íntegramente la petición, y para que en ningún caso se considere incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarias para la resolverlas.
- Acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la Ley.

Los ciudadanos tienen deber de

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.

- 
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
 - Respetar al servidor público que lo atiende.
 - Verificar la documentación que se le entrega.

ENLACES

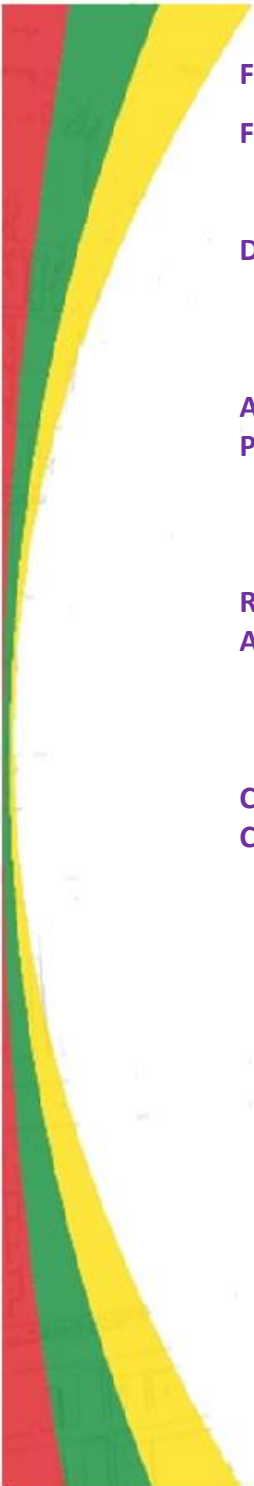
Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co

Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoenlinea.gov.co

Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI-: www.inci.gov.co

Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR-: www.insor.gov.co

Página de Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL-: www.fenascol.org.co



FECHA DE APROBACIÓN: 05 DE OCTUBRE DE 2017

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 15 DE JULIO DE 2020

DOCUMENTO ELABORADO SOBRE ORIGINAL

**APROBADO POR: DANIEL RESTREPO CARMONA
PRESIDENTE CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

**REVISADO POR: JORGE ENRIQUE BARRERA BARRERA
ASESOR JURÍDICO CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

**CONSOLIDADO POR: ZOILA ROSA VILLAMIZAR GAVIRIA
COMUNICADORA CONCEJO MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**