
	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 1 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA



PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

CARTAGO, VIGENCIA 2024

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 2 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024


INTRODUCCION

En el ámbito de la administración pública local, el **Protocolo del Servicio al Ciudadano para el Concejo Municipal** se configura como un documento esencial para asegurar que las interacciones entre el Concejo y los ciudadanos sean eficaces, transparentes y orientadas a la satisfacción de las necesidades comunitarias. Este protocolo establece los principios y procedimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, promoviendo una comunicación clara y eficiente en todas las actividades relacionadas con la gestión del Concejo.

El propósito principal de este protocolo es estandarizar las prácticas de atención y respuesta del Concejo Municipal, garantizando que todos los ciudadanos reciban un trato equitativo y oportuno en el ejercicio de sus derechos y en el acceso a los servicios que ofrece el Concejo. Este enfoque busca fortalecer la confianza pública en la gestión del Concejo, asegurando que cada interacción sea conducida con el mayor nivel de profesionalismo y respeto.

El **Protocolo del Servicio al Ciudadano** del Concejo Municipal abarca una variedad de aspectos cruciales, incluyendo la recepción y tramitación de solicitudes y peticiones, la gestión de quejas y sugerencias, la comunicación de decisiones y resoluciones, y la evaluación de la satisfacción del usuario. Cada uno de estos elementos está diseñado para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad.

Además, el protocolo tiene como objetivo fomentar una actitud proactiva en los servidores públicos del Concejo, incentivando una atención que refleje los valores institucionales de respeto, empatía y dedicación al bienestar comunitario. La implementación rigurosa de este protocolo permitirá al Concejo Municipal cumplir con sus funciones de manera efectiva, manteniendo un alto estándar en la prestación de servicios y contribuyendo al desarrollo y la cohesión de la comunidad que sirve.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 3 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVOS


1.1 Objetivo General

Garantizar una atención y respuesta de alta calidad a los ciudadanos, estableciendo directrices claras para la gestión eficiente y transparente de las solicitudes, quejas y peticiones.

Este protocolo busca optimizar la interacción entre el Concejo Municipal y la comunidad, promoviendo una cultura de servicio basada en la equidad, la eficacia y la satisfacción ciudadana, con el fin de fortalecer la confianza pública y mejorar la percepción sobre la administración del Concejo.

1.2 Objetivos Específicos

- **Definir Procedimientos Estandarizados:** Establecer procedimientos claros y uniformes para la recepción, tramitación y resolución de solicitudes, quejas y peticiones de los ciudadanos, asegurando una gestión coherente y eficiente.
- **Mejorar la Comunicación:** Facilitar canales de comunicación efectivos y accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades, dudas y preocupaciones, y recibir respuestas oportunas y precisas.
- **Optimizar los Tiempos de Respuesta:** Implementar mecanismos para garantizar que las solicitudes y quejas sean atendidas en plazos adecuados, minimizando los tiempos de espera y asegurando una resolución rápida y efectiva.
- **Fomentar la Transparencia:** Asegurar que el proceso de atención al ciudadano sea transparente, proporcionando información clara sobre los procedimientos, criterios de decisión y resultados de las gestiones realizadas.
- **Promover la Satisfacción Ciudadana:** Implementar encuestas y mecanismos de retroalimentación para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos y utilizar esta información para realizar mejoras continuas.
- **Capacitar al Personal:** Proveer formación continua al personal del Concejo Municipal sobre los principios del servicio al ciudadano, las normas establecidas en el protocolo y las mejores prácticas en atención y gestión de peticiones.
- **Establecer Mecanismos de Evaluación:** Crear un sistema de monitoreo y evaluación para revisar periódicamente el cumplimiento del protocolo, identificar áreas de mejora y asegurar que se mantengan los estándares de calidad en la prestación del servicio.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Fomentar la Cultura de Servicio: Impulsar una actitud de servicio basada en el respeto, la empatía y el profesionalismo entre todos los miembros del Concejo Municipal, promoviendo un entorno de trabajo orientado al bienestar de los ciudadanos.


2. ALCANCE

Este Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. En éste se unifica y capitaliza las experiencias exitosas, se optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

El propósito de este protocolo es que sea una herramienta simple para el Concejo Municipal de Cartago, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, describiendo: los canales de servicio, los elementos comunes de todos los canales, los métodos de interacción con los ciudadanos de cada uno de los canales (presencial, virtual, telefónico), y la descripción, además incluye los derechos y deberes de los ciudadanos y servidores.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”
- Ley 190 de 1995: “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”
- Ley 361 de 1997: “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”
- Ley 720 de 2001: “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”
- Ley 850 de 2003: “Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública”
- Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros”
- Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia”

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 5 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Ley 1952 de 2019: “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”

4. DEFINICION

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 red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

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

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

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

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 6 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

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).

DEFICIENCIA 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.

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

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

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

DEFICIENCIA SENSORIAL:

- Visual: pérdida o disminución de la visión.
- Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

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


PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

REDES SOCIALES: 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

5. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Corporación, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar orientación sobre los trámites y servicios que son competencia de la entidad, y a la vez, sirve como medio de interacción entre la administración pública y el ciudadano en aras de suplir con su necesidad.

Los canales de atención son los siguientes:

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 7 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Corporación.
- Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Corporación, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas.
- Nuestro canal presencial es el Centro Administrativo Municipal – Edificio Concejo, ubicado en la Carrera 6 N.º 8-36 Cartago-Valle del Cauca.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Corporación, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Estos medios son:

Línea de atención gratuita: (57) 323 3464145

- Virtual: Corresponde

<https://www.concejodecartago.gov.co/>

- Portal Web: <https://www.concejodecartago.gov.co/>

Correos electrónicos:


- Despacho Concejo Municipal: concejomunicipaldecartago@gmail.com

6. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

6.1 Generalidades

- Cumplir el horario que la Corporación ha establecido para la atención, se debe respetar el tiempo que el ciudadano aparta para adelantar sus trámites con el Concejo Municipal.
- Llegar anticipadamente al puesto de trabajo, este aspecto iría de la mano con el anterior puesto que el llegar anticipadamente permite estar totalmente listo para la atención, y prever cualquier tipo de inconveniente que pueda ocurrir con el equipo de trabajo o demás herramientas.
- Tratar a los demás como nos gusta que nos traten; esto porque partimos del hecho de que el servidor público también puede ser ciudadano y se debe entender la necesidad y posición del otro para llegar a una respuesta positiva de la solicitud.
- Conocer las funciones del Concejo Municipal de Cartago-Valle, esto es fundamental para saber orientar, con claridad y eficiencia al ciudadano.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 8 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Evitar distracciones, tales como tener audífonos, celular, música a bajo volumen, comer en el momento de la atención, resolver otros trámites, atender otro usuario al tiempo, contestar llamadas.


6.2 Atributos del buen servicio

El buen servicio del Concejo Municipal debe estar relacionado con la competencia de las funciones que cumple la Corporación, coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella.

Los servidores públicos que a ésta pertenecen deben cumplir con características que lleven al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y lograr que el ciudadano sienta comodidad y satisfacción.

Dicho lo anterior, el servicio prestado en la Corporación debe ser de calidad, por ende, 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 esperan 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.
- Efectivo: resuelve lo pedido El buen servicio va más allá de una 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. Los servidores públicos, entonces, deben:
- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Corporación para responder las peticiones ciudadanas.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 9 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Conocer los trámites y servicios que presta la corporación (incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno).
- Seguir 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.

Nota: un servidor público en 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.

6.3 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 reflejada en su disposición de escuchar al ciudadano, 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 desinteresada o arrogante.
- 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 ciudadano 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.

6.4 Atención a personas alteradas.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 10 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

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.

6.5 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.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 11 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- 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.

6.6 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

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

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6.7 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.

6.8 Peticiones Verbales

La Corporación tiene habilitado los medios, tecnológicos o electrónicos permitiendo la recepción y la radicación de las peticiones verbales; garantizando los términos y condiciones establecidos en el Decreto 1166 de 2016 en el artículo 2.2.3.12.3.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 12 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Este es un canal en el que 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.

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones.


Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en las Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes ciudades del País convocadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

7.1 Recomendaciones generales

- En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta: Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; 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: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. 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, si los hay.

De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias: Conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 13 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

Consejos:


- 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.

7.2 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.
- 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.
- Dar 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.

7.2.1 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.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 14 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- 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.

7.2.2 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 que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

7.2.3 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.

7.2.4 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.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 15 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

7.2.5 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.

7.2.6 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.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

7.2.7 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.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA


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

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

8.1 Recomendaciones generales

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 16 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como el correo electrónico.

9.1 Correo electrónico

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.

9.1.1 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.

9.1.2 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este 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.

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 17 de 17 CODIGO: PC.FO.004
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

- 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.

9.1.3 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.

10. PROTOCOLO 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.

10.1 Correspondencia

- 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.