

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSC-MAN-01
		Versión:	1.0
Página:		Página 1 de 19	
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - SIPG CUADRO CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de Modificación	Descripción del Cambio
1.0	Septiembre 27 de 2021	Creación inicial del Documento. Adoptado mediante acta No. 006 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 2 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

INTRODUCCION

Los protocolos de Atención y Servicio a la Ciudadanía son una guía que cuentan con orientaciones básicas, enfocadas a poner en practica procedimientos acordes con los previstos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, cuya pretensión es ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.

El Manual de Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Paramo, está dirigido a unificar los criterios que se deben tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, por parte de los servidores públicos y contratistas que atienden público de forma permanente a través de nuestros canales de atención.

Este manual busca crear una armonía necesaria entre la Administración Municipal de Paramo y sus ciudadanos, para ello enfoca su desarrollo en los tres instrumentos esenciales para la atención a la ciudadanía, como son la Atención Presencial o Directa, la Atención Telefónica y la Atención Virtual, dedicando un capítulo a cada uno de ellos.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que desarrollara la Alcaldía Municipal de Paramo, para el cumplimiento del Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, en todos sus canales de atención habilitados.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 3 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Servicio al Ciudadano: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano. Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a la Alcaldía, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Atributos De Servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: Son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Alcaldía Municipal.

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

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

Múltiple: Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: Pérdida o disminución en audición

Sordo ceguera: Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 4 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

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

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

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

3. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD

Los servidores públicos de todos los niveles, así como los contratistas son responsables de atender al ciudadano con calidad y oportunidad.

Todas las personas que interviene en los procesos que se desarrollan en la Alcaldía Municipal de Paramo y cuyos productos de forma directa o indirecta se revierten en la ciudadanía, son responsables de proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente

Las dependencias que tengan contacto directo con el ciudadano, son las primeras responsables de su atención, manteniendo siempre la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que, por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucradas en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el ciudadano.

4. ELEMENTOS COMUNES EN NUESTROS CANALES

4.1 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.

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

Los ciudadanos requieren 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 vistos por el ciudadano como un mal servicio.

Los servidores públicos, entonces, deben ser:

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 5 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Respetuosos: Los ciudadanos, esperan ser reconocidos y valorados sin ninguna diferencia.

Amables: Somos corteses, pero también sinceros.

Empáticos: Percibimos lo que el ciudadano siente y nos ponemos en su lugar.

Incluyentes: Brindar atención de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

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

Efectivos: Resolviendo lo pedido.

4.2 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

A través del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Aquí se proponen algunas recomendaciones del lenguaje a utilizar:

- ✓ 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.
- ✓ Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar 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.
- ✓ Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano empiece la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4.3 Actitud

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.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 6 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Los servidores públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos, deben tener una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; 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.

4.4 Atención a personas alteradas

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés.

En algunas ocasiones se presentan ciudadanos inconformes, confundidos, alterados y furiosos, a veces por desinformación.

En estos casos, se recomienda:

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 7 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ 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, el ciudadano se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si usted como servidor público o contratista, 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.

4.5 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.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 8 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

5. PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

5.1 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”, “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”.

5.2 En el Desarrollo de la Prestación 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.

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en esa dependencia, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- ✓ 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 y el horario de atención.

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.

5.3 En la Finalización del Servicio

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” O “Sra.”

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 9 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.4 Atención Preferencial

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

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- ✓ Una vez entran a la dependencia, 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 los demás ciudadanos.
- ✓ Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- ✓ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 10 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Personas en situación de vulnerabilidad

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

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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

Personas de talla baja

Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Personas en condición de discapacidad

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 <p>NIT 800.099.819-2</p>	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 11 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- ✓ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

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

Atención a personas con sordo-ceguera

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

Atención a personas con discapacidad física o motora

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

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 12 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ 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.

6. PROTOCOLO DE ATENCION CANAL TELEFONICO

Ciclo del Servicio

- ✓ El Ciudadano llama a la Entidad
- ✓ Espera que su llamada sea atendida
- ✓ Presenta su requerimiento
- ✓ Espera que el servidor público valide la información
- ✓ Recibe respuesta
- ✓ Finaliza la llamada

Recomendaciones generales

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

Consejos adicionales

El tono de voz:

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

En el contacto inicial

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 13 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- ✓ Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

En el desarrollo del servicio

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- ✓ Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera:
- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✓ Cuando el ciudadano 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.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano 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.

7. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

Canales de Atención Virtual

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 14 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

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

Ciclo del Servicio

- ✓ El ciudadano escribe un correo
- ✓ Envía el correo
- ✓ Recibe respuesta

7.1 Correo Electrónico

Recibir y clasificar el tipo de solicitud, con la finalidad de poder determinar la competencia del área y los términos de respuesta.

Recomendaciones generales

- ✓ Analizar si la solicitud compete a la dependencia y a la entidad; de lo contrario, remitirla a la dependencia o entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- ✓ 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.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

En el desarrollo del servicio

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 15 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.
- ✓ 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.

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. Revisar la plantilla de firma de la entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

7.2 Redes Sociales.

Ciclo del Servicio

- ✓ El Ciudadano Ingresa a la Red Social
- ✓ Registra comentario, consulta o requerimiento
- ✓ Recibe respuesta de la entidad

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 correo específico. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Acciones de Anticipación

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

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 16 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

En el contacto inicial

Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales, para estar al tanto de la información recibida.

Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes o consultas a las que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

- ✓ Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- ✓ En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- ✓ No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos

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

- ✓ Explicar la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha según los términos de ley en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del Servicio

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

8. CANAL VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

Ciclo del servicio

- ✓ **El Ciudadano ingresa a la Alcaldía, se dirige a la Ventanilla Única de correspondencia**
- ✓ **Entrega los documentos**
- ✓ **Recibe número de radicado**
- ✓ **Hace seguimiento**
- ✓ **Recibe respuesta**

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 17 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

8.1 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. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Acciones de anticipación

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

8.2 En el desarrollo del Servicio

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y reenviarlo a la entidad competente.
- ✓ 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.

8.3 En la finalización del Servicio

Firmar 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, se le dará traslado a la entidad competente y se le informará al ciudadano el traslado.

Buzón de Sugerencias

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- ✓ Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3234936623 - Código Postal Urbano 683521
alcaldia@paramo-santander.gov.co; contactenos@paramo-santander.gov.co
 Páramo – Santander

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 18 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

9.1 Derechos de los Ciudadanos

- ✓ Siempre recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ Presentar peticiones a través de los medios establecidos de manera presencial, telefónica, verbal, escrito o por canales virtuales.
- ✓ Recibir orientación e información actualizada sobre los requisitos que las normas exijan de los trámites y/o servicios a cargo de la entidad.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y
- ✓ obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- ✓ Recibir la atención preferencial y especial si se trata de: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión, de acuerdo a lo establecido en el Art. 13 de la Constitución Política.
- ✓ Aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés para que sean valorados y tenidos en cuenta por la autoridad al momento de decidir, así mismo el derecho a ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

9.2 Deberes de los Ciudadanos

- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la Administración Municipal.

9.3 Deberes de las autoridades

Son deberes de las autoridades:

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

 NIT 800.099.819-2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	
	SIPG- PROCESO: GESTION DEL SERVICIO CIUDADANO	Emisión:	27/09/2021
		Código:	GSC-MAN-01
	SIPG- MANUAL PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1.0
		Página:	Página 19 de 19
	Aprobado por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.