



PROGRAMA
**ATENCIÓN
AL CIUDADANO**
GOBERNACIÓN DE **CÓRDOBA**



**PROTOCOLOS DE
SERVICIO AL CIUDADANO**



PROTOCOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Entidad adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención de la Gobernación de Córdoba, en cumplimiento del propósito de la Administración Departamental de fortalecer el servicio en lo público con eficacia, eficiencia, celeridad en los procesos y transparencia en las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el ente territorial, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de atención, con nuevos parámetros de servicio más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en la Gobernación de Córdoba.

IDENTIFICACION DE LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios 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 y en la entidad se han establecido cuatro: Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio de calidad adoptado en la Gobernación de Córdoba debe cumplir atributos relacionados con la expectativa del usuario y éstos son:

- ✚ **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✚ **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✚ **Confiable:** Los conceptos emitidos deben estar de acuerdo con lo previsto en las normas.
- ✚ **Empático:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✚ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✚ **Oportuno:** El servicio se brinda en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- ✚ **Efectivo:** Con la atención se resuelve lo pedido.

DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO

- ✚ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✚ Escuchar 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 usuario una experiencia de buen servicio.
- ✚ Orientarlo con claridad y precisión.
- ✚ Atender al usuario con calidez y agilidad.
- ✚ Evitar trato altivo, desinteresado o condescendiente.
- ✚ Evitar la espera innecesaria y ofrecer una explicación por la demora.
- ✚ Fortalecer continuamente el conocimiento.
- ✚ Hacer contacto visual con el usuario 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 usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✚ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

FRENTE A UNA SITUACIÓN DIFÍCIL CON EL USUARIO, DEBERÁ

- ✚ Exigir respeto de manera cortés, si el usuario es difícil, grosero o violento.
- ✚ 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 usuario 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 usuario también se calme.
- ✚ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no solo cuenta tanto *qué* se dice, sino *cómo* se dice.
- ✚ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del usuario.
- ✚ 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 usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

LENGUAJE APROPIADO DEL SERVIDOR PÚBLICO

- + Respetuoso, claro y sencillo.
- + Utilizar frases corteses como: “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo ayudar?.
- + Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- + Aclarar el significado cuando se utilice una sigla.
- + Llamar al usuario 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 el lenguaje que denote exagerada confianza como es el de tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- + Dirigirse al usuario con la frase “Señor” o “Señora”.
- + Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- + Cuando se niegue una solicitud deben decirse sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón, utilizando los siguientes elementos:
 - 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 cliente 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 cliente entienda la respuesta.
- + Al mismo tiempo, los servidores de la Administración Departamental bajo ninguna circunstancia deberán recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite. No obstante, si por algún motivo el usuario manifiesta que quiere que la queja y/o reclamo lo reciba otro funcionario distinto al Grupo de Atención al Ciudadano éste deberá recibirla, atendiendo las siguientes recomendaciones:

- ✚ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✚ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✚ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- ✚ Remitir de manera inmediata la queja o reclamo al Grupo de Atención al Ciudadano.



Este es un canal en el que nuestros usuarios y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Departamento y se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✚ **Presentación personal:** ésta influye en la percepción que tendrá nuestro usuario respecto al servidor público y a la entidad, por tanto, es importante mantener presentación apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- ✚ **Comportamiento:** Evitar comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; chatear en su

teléfono, o hablar por celular o con sus compañeros toda vez que estas acciones, indisponen al usuario, le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.

- ✚ **Expresividad en el rostro:** 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.
- ✚ **Voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✚ **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende al usuario 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.
- ✚ **Puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo en el puesto de trabajo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- ✚ **Horario de trabajo:** Cumplir el horario de trabajo, de ser posible, los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano presentarse en su puesto de trabajo de 5 a 10 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Todos los servidores de la Gobernación de Córdoba deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Atención al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- ✚ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y pronunciar: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✚ Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✚ Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.

- ✚ Verificar que entiendan la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- ✚ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✚ Explicarle al usuario si tiene que retirarse del puesto de trabajo y ofrecer un cálculo de tiempo aproximado que tendrá que esperar, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✚ Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- ✚ Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando se requiera), indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario.
- ✚ Explicarle al usuario la razón de la demora.
- ✚ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✚ Retroalimentar al usuario 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.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a nuestros clientes 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 y se debe proceder de la siguiente manera.

- ✚ **Para los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano debe orientarlos para que se sitúen en el área destinada para ellos, dar prelación y serán atendidos en el módulo especial sin que estos tengan que esperar.
- ✚ **La atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

- ✚ **La atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✚ **Para la atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si pueden comunicarse en español, en el evento que no hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y pedirles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.
- ✚ **Las personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, no dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirarlos 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 preguntar si desea recibir ayuda y como se le puede colaborar, 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, debe dársele el 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 y verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- ✚ **Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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 deben separarlos, ni distraerse 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 con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✚ **Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- ✚ **Para atender a personas con sordo ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el

método de comunicación que prefiere La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro

- ✚ **A las personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- ✚ **Durante la Atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✚ **Cuando sean personas talla baja** los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano deben ubicar la persona en el sitio diseñado para ellos, buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



Es la interacción en tiempo real entre el servidor público y nuestro usuario a través de las redes de telefonía fija y está conformado por los teléfonos fijos del Departamento, conmutador, teléfonos directos y Línea Gratuita Nacional.

Recomendaciones generales

- ✚ Revisar que los elementos (computador, teléfono, e internet) y disponibilidad de los sistemas como Mercurio y SAC.
- ✚ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✚ Disponer de un inventario actualizado del portafolio de servicios del Departamento.
- ✚ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ✚ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✚ Saludar al usuario diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre y área a la cual pertenece), ¿con quién tengo el gusto de hablar?” ¿en qué le puedo ayudar?
- ✚ Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- ✚ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, mantener una postura relajada y natural, 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 usuario.
- ✚ Usar un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✚ Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje
 - Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” 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 usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente
- ✚ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✚ Esperar, sin interrumpir a que el usuario termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido. Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✚ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✚ En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✚ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.

- ✚ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- ✚ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.
- ✚ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, 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 es preciso, informar al usuario qué paso sigue en el proceso.
- ✚ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, 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 usuario 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 usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✚ Cuando el usuario 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.
- ✚ Explicarle la razón de la demora.
- ✚ Informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- ✚ Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✚ Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✚ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✚ Permitirle al usuario colgar primero.
- ✚ Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✚ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.



Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el usuario a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el documento *Gestión de la Comunicación en Redes Sociales*. En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

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.
- ✚ Los comunicados internos de la entidad se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- ✚ El trámite que se debe seguir cuando un funcionario reciba una petición a través de su correo electrónico institucional es direccionarlo al nivel directivo inmediato a él, debido a

que solo el nivel directivo está autorizado para responder solicitudes de acuerdo al Decreto No. 0521 del 22 de abril de 2016.

- ✚ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✚ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✚ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✚ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✚ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✚ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✚ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✚ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✚ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✚ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✚ 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.
- ✚ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas 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.

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente.

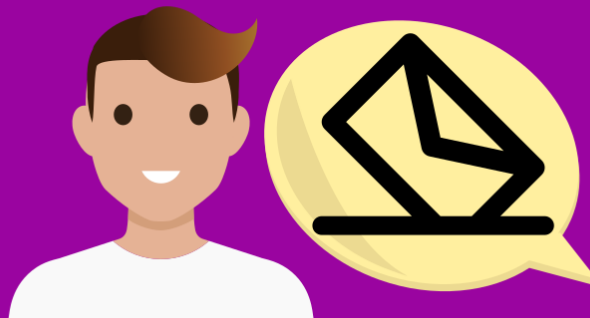
El *Manual de gestión de la comunicación en redes sociales* de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (*Facebook, YouTube, Twitter*, entre otras). Se recomienda su consulta.

ATENCIÓN ESCRITA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) 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. En la atención de para escritos personalizados se debe tener en cuenta:

- ✚ La persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo 5 minutos antes para que pueda tener todo listo a la hora de inicio de atención al público
- ✚ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia (Sistema de Gestión Documental Mercurio).
- ✚ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al usuario. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- ✚ Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”;
- ✚ Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario. 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
- ✚ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al usuario.

Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



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

DERECHOS 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:

- ✚ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✚ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✚ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✚ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

- ✚ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✚ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✚ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✚ Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS

- ✚ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✚ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✚ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✚ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- ✚ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✚ 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 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 fax o 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.

GLOSARIO

- ✚ **Atributos De Servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- ✚ **Canales de Atención:** Son los medios que la entidad pone a disposición de los usuarios para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Estado en general.
- ✚ **Canal Presencial:** espacio físico en el que los usuarios y servidores interactúan en persona para 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 usuarios pertenecen a este canal.
- ✚ **Canal Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los usuarios pueden 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 usuarios por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden solicitar servicios, informar, orientar o asistir al usuario. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades y conmutador.
- ✚ **Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).
- ✚ **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
 - **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
 - **Enanismo O Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

- **Física O Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.**
- **Sensorial:**
 - Visual: pérdida o disminución de la visión.
 - Auditiva: pérdida o disminución en audición
 - 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 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.
- ✚ **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.

EDWIN JOSE BESAILE FAYAD
Gobernador

BERNARDO JOSE VEGA VERGARA
Secretario de Gestión Administrativa

Proyectó y elaboró: Alba S.M.