

PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO



Gobernación de
Córdoba
Ahora le toca al pueblo



Para la gobernación de Córdoba, no hay nada más importante que el ciudadano, por eso es importante para nosotros servirle, buscando superar sus expectativas

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA

PRESENTACIÓN

El manual de servicio al ciudadano de la gobernación de Córdoba es una guía para los servidores públicos de la entidad sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía recibe un servicio eficaz eficiente transparente digno igualitario a través de los canales de atención presencial virtual y telefónico.



PRINCIPIOS

El servicio a la ciudadanía en la gobernación de Córdoba está orientado y soportado en los siguientes principios

- Igualdad
- Moralidad ética
- Eficiencia
- Celeridad
- Imparcialidad
- Respeto
- Transparencia
- Equidad
- Servicio centrado en el ciudadano
- Inclusión
- Confiabilidad

OBJETIVO

la creación de un manual de atención al ciudadano en la gobernación de Córdoba para establecer normas y procedimientos que influyen en la relación de los funcionarios y contratistas que forman parte de la entidad con los clientes internos (funcionarios) y externos (ciudadanos), los cuales deben ser basados en todos los procesos institucionales enfocados a garantizar un adecuado servicio

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 alcance y aplicación

Esta guía incluye lineamientos protocolos y parámetros para que los servidores públicos del departamento de Córdoba y contratistas que apoyan a la diferente secretaría de la gobernación, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales

Brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades

1.2 COMPETENCIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos deben contar con capacidades conocimientos habilidades actitudes y aptitudes que le permiten que le permitan brindar un buen servicio de calidad eficiente a la ciudadanía

Los funcionarios y contratistas del área de atención al ciudadano así como los demás funcionarios de la gobernación de Córdoba, deben tener claridad sobre la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos por lo tanto de existir un comportamiento integral en torno a una atención satisfactoria los cuales deben contribuir de manera real a prestar una adecuada atención al ciudadano. Por lo tanto deben desarrollar habilidades como:

- Autocontrol
- Amabilidad
- Respeto
- Inclusión
- Tolerancia
- Capacidad para escuchar

- Orientar sin lanzar prejuicios

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS

Conocer de forma oportuna la información sobre localización horario de atención y cuáles son los servicios que brinda la gobernación

Recibir una atención incluyente y de calidad

Excelente protección y confiabilidad de su información personal y el tratamiento de la misma bajo las condiciones legales

Acceso a los canales formales productos por la gobernación de Córdoba para presentar PQRSD y recibir respuesta oportuna a las mismas en términos de ley

Recibir un trato digno y amable

Recibir atención e
personas en situac
adolescentes muje
general personas e
debilidad manifies
de la Constitución

DEBERES

Actuar de forma transparente y de buena fe

Entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la administración en el marco del servicio

Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio

Acatar la Constitución y las leyes

Presentar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural

DERECHOS Y DEBERES



2. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Existen varias definiciones sobre atención al ciudadano sin embargo todas coinciden en que es un servicio integrador de la atención presencial telefónica y demás actividades destinadas a satisfacer las necesidades de un cliente, por lo tanto la gobernación de Córdoba sin importar el medio que los ciudadanos acudan a la entidad, busca que obtengan la información clara, precisa, confiable, y oportuna tratando siempre de solucionar las PQRSD.



Para la **GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA** los ciudadanos son el eje principal y y el ser de la entidad cada persona que acude a ella es importante y debe ser atendida de forma respetuosa e incluyente sin importar raza color religión buscando así obtener una percepción positiva después de haber sido atendidos, y que estos mismos sean multiplicadores de dicha percepción

2.2 definiciones básicas en la atención al ciudadano

Los funcionarios y/o contratista de la gobernación de Córdoba de la dependencia de atención al ciudadano deben tener en cuenta los siguientes principios y habilidades:

- ✚ Atención personalizada: es un modo de atención que implica un trato directo o personal entre el funcionario o contratista y el ciudadano, que toma en cuenta las necesidades propias y sus inquietudes particulares
- ✚ Asertividad: estilo de comunicación que consiste en exponer sus propios puntos de vista de forma clara abierta mostrando empatía
- ✚ Calidad: grado en que un servicio cumple sus objetivos
- ✚ Confidencialidad: relación entre funcionario-ciudadano asegurando el secreto de la información que se genera al momento de una petición queja recurso sugerencia o denuncia
- ✚ Capacidad de respuesta: permite realizar los procesos bien y en forma oportuna
- ✚ Percepción
- ✚ Empatía: ponernos en el lugar de la otra persona
- ✚ Profesionalismo: todos los funcionarios contratistas que desarrollan su trabajo en la gobernación de Córdoba independientemente de su nivel jerárquico tales como :
Gobernador, secretario de despacho, jefe de oficina, asesores, personal administrativo, técnicos, deben tener profesionalismo en la realización de sus actividades.



3. ATRIBUTOS PARA EL BUEN SERVICIO

Para la gobernación de Córdoba, es muy importante que los cordobeses reciban una atención de calidad y apunta a que sea:

- ✚ CONFIABLE: que la información provenga de personas que generan seguridad a los ciudadanos
- ✚ DIGNA: atención acorde con la condición humana sea cual sea su posición
- ✚ AMABLE: la tensión suministrada debe ser respetuosa y honesta sin importar su condición

- ✚ OPORTUNA: que la atención sea prestada en el momento que corresponde
- ✚ SOLIDARIA: el ciudadano debe sentir que es importante que su petición queja recurso sugerencia o denuncia sea atendida en la mejor forma
- ✚ RESPONSABLE: el servidor público y contratista de la gobernación de Córdoba debe prepararse para suministrar información a las ciudadanos acertada y actualizada

4. CANALES DE ATENCIÓN

La atención en la gobernación de Córdoba empieza desde el momento en que los ciudadanos ingresan a sus instalaciones, por tal razón la primera impresión que se llevan de los funcionarios que los atienden es muy importante.



Los canales de atención que maneja la gobernación de Córdoba son los siguientes:



WEB PRESENCIAL TELEFÓNICA ESCRITA

- **WEB**

Ingresando a nuestro portal www.cordoba.gov.co

- **PRESENCIAL**

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Montería, Palacio de Naín – calle 27 n 3 -28 , en horario de jornada continua de lunes a viernes de 8:30am a 12 p.m. para el grupo de Servicio al ciudadano Institucional y en las demás dependencias de la Entidad de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **ESCRITA**

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en el Palacio de Naín - Calle 27 N 3 - 28, 1° piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m según circulares emitidas..

Igualmente por el correo electrónico:



atencionalciudadano@cordoba.gov.co, diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal www.cordoba.gov.co, en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano “<http://www.cordoba.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>”.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 3183061630 extensión 300 y 304, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico <http://www.cordoba.gov.co/> Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.cordoba.gov.co, Servicio al Ciudadano “Seguimiento a su PQRS”.

La primera persona que recibe a los ciudadanos a su ingreso en la entidad y quién los despide debe hacerlo sentir que está bien atendido, por tal razón los funcionarios y contratistas deben seguir las siguientes rutinas:

Personal de portería: el personal de portería (vigilancia privada) debe ser siempre amable cordial

- **TELEFONICA**

A través del numero celular (+57) 318 306 1630 ,

Lunes a Viernes en horario:

Jornada de la mañana 8:00 a.m. hasta 12:00 a.m

Jornada de la tarde 2:00 pm hasta 5:00 p.m.

4.1 PROTOCOLO

- ✓ Dar saludo de bienvenida
- ✓ Guiar al personal que ingrese a las instalaciones dónde quedan las oficinas de atención al ciudadano
- ✓ Despedir al ciudadano
- ✓ en ningún caso debe presentar una actitud de negación al acceso o de desconfianza en relación al ciudadano



5. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los funcionarios y contratistas encargados de esta dependencia de la gobernación de Córdoba deberán reflejar en el trato las siguientes reglas:

5.1 presentación personal

la presentación personal de los funcionarios y contratistas del área de atención al ciudadano debe ser sobria y discreta para generar confianza y tranquilidad

5.2 protocolo de los funcionarios y contratistas

- ✓ No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, en el caso de las mujeres se recomienda no usar faldas muy cortas
- ✓ Los hombres deben usar la camisa por dentro y tener una buena presentación personal
- ✓ La ropa debe estar limpia y planchada
- ✓ Hombres y mujeres deben mantener el cabello bien arreglado y las uñas limpias
- ✓ en el caso de las mujeres deben usar un maquillaje sobrio y agradable y nunca deben arreglarse o retocarse delante del ciudadano

5.3 prepara el punto de atención

- ✓ Verifica que las condiciones de aseo sean óptimas
- ✓ Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro
- ✓ Verificar que todos los equipos de sistemas funcionan correctamente
- ✓ las carteras maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano
- ✓ La papelería de la basura no debe estar a la vista ni desbordada

5.4 al establecer contacto con la ciudadanía

- ✓ Sonríe, sonríe, sonríe
- ✓ Mira a los ojos

- ✓ Proyecta un rostro amable pues es toda confianza a los ciudadanos

Inicia la conversación

“Buenos días” o “buenas tardes”

Bienvenido (a) a la gobernación de Córdoba

Soy (usa primer nombre y primer apellido) espera que el ciudadano de su nombre y continúa dándole un trato de usted

Invítalo (a) a que informe la razón de su visita diciéndole ¿En qué puedo? ¿En qué puedo ayudarle?

entregar un servicio satisfactorio

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

Es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la gobernación de Córdoba aquellas personas que por su condición física o sensorial requieren una atención preferencial de acuerdo a

los lineamientos de política existente relacionado con el tema



Personas mayores



Mi Presentación Personal

- ✓ Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos
- ✓ dirígete a ellos con un lenguaje respetuoso evitando el uso de diminutivos y expresiones patriarcales o matriarcales.

Mujeres en embarazo con niños en brazos

- ✓ *Brindarle una atención rápida y oportuna*
- ✓ *Prioriza su ingreso a la fila*
- ✓ *en caso de que tengan que esperar a ser atendidos ubicarlos en un espacio donde estén cómodos*

Personas con problemas de seguridad y protección

- ✓ *prioriza su servicio en áreas de que no permanezca por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que puede implicar un riesgo para el ciudadano y los demás visitantes*

Personas de talla baja

- ✓ *adopta un modelo de atención quitando obstáculos o ubícate de tal forma que el ciudadano quedé a una altura adecuada para facilitar la conversación y mantener un contacto visual*
- ✓ *Nunca le acaricié la cabeza.*



Personas con discapacidad

- ✓ Siempre ha usado el término de personas con discapacidad y nunca terminó como minusválido inválido lisiado u otro que atenten contra su imagen
- ✓ es importante que conozca las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona
- ✓ Inmediatamente el ciudadano entre el punto de atención de contactarlo y dirigirlo en la fila preferencial para que reciba una atención de prioridad
- ✓ Ofrecerá tu ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda al servidor encargado
- ✓ verificar si la información que brinda este fue comprendida o requiere retroalimentación o que lo repitas en un lenguaje claro.



6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD FÍSICA

se refiere a la discapacidad que impide limita el desempeño motor de brazos y piernas de las personas afectadas, en la atención de estas personas debe seguirse los siguientes pautas:

- ✓ Ubícate frente a la persona a cierta distancia y a altura de
- ✓ Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarla siempre al alcance de la mano

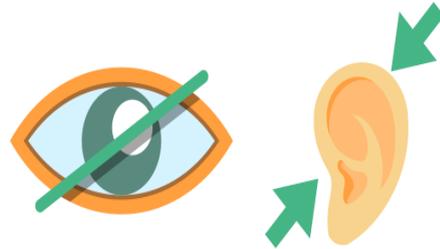


la

- ✓ *actuar de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar haga movimientos involuntarios o presente expresiones específicas en el rostro*

DISCAPACIDAD SENSORIAL

- ✓ *La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos sentidos dentro de éstos se encuentra la discapacidad visual y la discapacidad auditiva*
- ✓ *brinda mayor atención a las necesidades de esta población por las barreras en orientación movilidad y comunicación se percibe mucho más*
- ✓ *Ubícate en su campo de visión al realizar contacto*
- ✓ *Habla a una distancia corta sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención*



DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual la ceguera total y la baja visión y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial

- ✓ *guía la persona al módulo de atención ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar*
- ✓ *Evita caminar muy rápido y o realizar movimientos fuertes*
- ✓ *Si la persona decide no aceptar la guía, es necesario que le dé indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio*
- ✓ *aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión*
- ✓ *Describe con claridad los documentos que le entregas a la persona*
- ✓ *Toma la mano de la persona y llevarla hasta el punto donde debe firmar*



DISCAPACIDAD AUDITIVA

la discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen total o parcial de la audición es decir son sordas o hipo acústicas para su atención se recomienda:

- ✓ Cada punto debe procurar tener un servidor capacitado en lenguaje de señas o acudir al sistema de línea del centro de relieve creado por el ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones mintic y la federación de sordos de Colombia fenascol que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica
- ✓ utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y si es necesario acudir a indicaciones visuales
- ✓ Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando
- ✓ si la persona te pide que hables con más volumen usa un tono de voz moderado más alto pues puede creer que la están gritando



DISCAPACIDAD COGNITIVA

- ✓ la discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales
- ✓ escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva sea distinto
- ✓ Evita un lenguaje técnico y complejo



6.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce qué poblaciones con características particulares en razón de su edad género orientación sexual y situación de discapacidad

Por la ley 1448 del 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto

armado cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas en este sentido se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y o víctimas del conflicto armado debe aportar le el restablecimiento de la dignidad y la garantía de los derechos humanos.

los hechos victimizaste reconocidos son desplazamiento forzado delitos en contra de la libertad e integridad sexual amenazas despojo o abandono de tierras desaparición forzada secuestro tortura víctimas de minas antipersonales municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados homicidio reclutamiento de niños niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas

Atención a víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido daño o perjuicio por acción u omisión sea por culpa de una persona o por fuerza mayor deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención

- ✓ Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o aclamar sus derechos.
- ✓ reconoce a la persona que tiene enfrente como un sujeto de derecho y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos
- ✓ no interfieras o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima para fase ahí confirma con la víctima que ella expresó
- ✓ cualquier tipo de atención a las víctimas de incluir elementos que el evento dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional



Sectores LGBTIQ

El sector LQBTIQ (lesbianas gais bisexuales trans e intersexuales y queers) agrupa las personas que viven sexualidad es diferente sala heterosexual o que experimentan entidades de género



diferente a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- ✓ Aplica el protocolo básico de atención presencial
- ✓ En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz
- ✓ Preguntar nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio

Etnias

El enfoque diferencial étnico destaca la necesidad diferenciales de atención y protección que se deben tener en cuenta los servicios brindado a los pueblos indígenas, raizal palanqueros y afro descendientes



Ten en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención

- ✓ Aplicar protocolo básico de atención presencial
- ✓ solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua para que un traductor pueda comunicarle a los servidores.

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del estado y las nuevas tecnologías la gobernación de Córdoba cuenta con múltiples canales de atención al ciudadano en el portal institucional a través de la página

www.cordoba.gov.co

Atención virtual.

En el canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se pueden las tecnologías de la información y la comunicación tic para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital que facilita la ciudadanía la interacción con la gobernación de Córdoba desde cualquier lugar

el canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones tales

como chat correo electrónico redes sociales página web y sistemas de información

Algunas pautas generales se deben tener en cuenta los servidores encargados de la administración del Canal digital son las siguientes

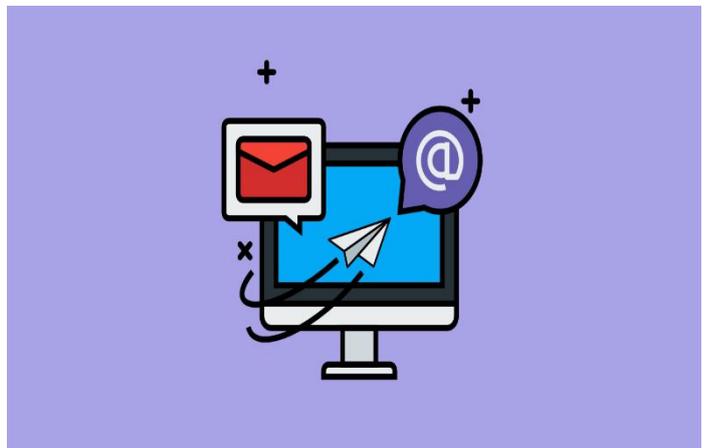
- ✓ Conservar la identidad institucional
- ✓ Seguridad y confidencialidad de la información
- ✓ Calidad de las herramientas del Canal virtual

7.1 protocolos de atención en el correo electrónico

Los servidores son responsables del uso de su cuenta de correo electrónico institucional Por tal razón no se debe permitir que terceros accedan a ella por electrónico institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que pueden afectar a la entidad.

A continuación se presentan las recomendaciones del uso de esta herramienta

- ✓ responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo electrónico institucional y dar respuesta desde el mismo
- ✓ analiza la solicitud competente a la intriga de lo contrario remite la entidad encargada en forma derecho a la ciudadanía.
- ✓ En el campo para designar destinatario principal es decir la persona a quien se le envía el correo electrónico
- ✓ La respuesta al ciudadano de dónde fue redireccionado su solicitud



7.2 protocolos de atención en el canal telefónico

Para presentar un servicio de calidad en el canal telefónico los funcionarios contratistas deben tener en cuenta las siguientes pautas

- ✓ Intensidad de la voz
- ✓ Vocalización adecuada
- ✓ Evitar emitir sonidos incómodos antes durante la llamada
- ✓ Transmitir la información al ritmo del interlocutor
- ✓ Usar frases de etiqueta telefónica como por favor sí señor sí señora
- ✓ Escucha activamente al ciudadano
- ✓ Interrumpe de forma respetuosa o con tacto
- ✓ Trate de usted
- ✓ Controla la llamada
- ✓ Realiza los filtros adecuados es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de las personas para posteriormente efectuar el procedimiento adecuado
- ✓ No colgué la llamada
- ✓ Trata respetuosamente a la ciudadanía
- ✓ confirma la información suministrada y verifica si la información transmitida es comprendida claramente y así evitar que la persona debe llamar nuevamente

- Nivel de satisfacción del ciudadano
- la medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la gobernación de Córdoba debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención información oportunidad y calidad
- siguiendo este orden de ideas el ciudadano calificara las siguientes características

- ✓ Atención recibida durante la prestación del servicio
- ✓ Suficiencia certeza y claridad de la información recibida durante la prestación del servicio
- ✓ Oportunidad en la prestación del servicio
- ✓ El ciudadano deberá calificar Los criterios señalados en una ponderación del 1 al 5 donde 1 es el más bajo y 5 el más alto de acuerdo a un instructivo que



contiene una encuesta de satisfacción del ciudadano la cual deberá ser implementada por la entidad

Retroalimentación final con el ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano sobre la oportunidad e idoneidad de la respuesta calidad amabilidad del servicio

Esta retroalimentación permite identificar cuál no sólo la fortaleza sin el proceso para repotenciar la sino sus debilidades para corregirlas hacia un futuro esta medición permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano