	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 1 de 21

1. OBJETIVO.	2
2. RESPONSABLE.	3
3. ALCANCE.	3
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	3
5. ASPECTOS GENERALES.	3
5.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.	3
5.2 ACTITUD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	4
5.3 PREPARACIÓN PREVIA PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.	6
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.	6
6.1 PROTOCOLO ATENCIÓN EN VENTANILLA.	6
6.2 ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL.	8
6.2.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas.	8
6.2.2 Atención a niños, niñas y adolescentes	8
6.2.3 Personas en situación de vulnerabilidad	8
6.2.4 Grupos étnicos minoritarios	8
6.2.5 Personas en condición de discapacidad	9
6.2.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.	9
6.2.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas.	9
6.2.8 Atención a personas con discapacidad visual y auditiva	10
6.2.9 Atención a personas con discapacidad física o motora	10
6.2.10 Atención a personas con discapacidad cognitiva	10
6.2.11 Atención a personas con discapacidad mental	10
6.2.12 Atención a personas de talla baja	10
7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	11
7.1 PERSONAS ALTERADAS.	11
7.2 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.	11
7.3 PROTOCOLO A RESPUESTAS NEGATIVAS.	11
7.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS.	12
7.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.	12
8. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	12

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02 Página 2 de 21

<u>8.1 CANAL PRESENCIAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.</u>	<u>13</u>
<u>8.2 CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICA.</u>	<u>13</u>
<u>8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</u>	<u>15</u>
<u>8.3.1 PROTOCOLO CORREO ELECTRÓNICO.</u>	<u>15</u>
<u>8.3.2 PROTOCOLO ADMINISTRACIÓN DEL CHAT.</u>	<u>17</u>
<u>8.3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA</u>	<u>18</u>
<u>8.3.4 PROTOCOLO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS:</u>	<u>19</u>

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 3 de 21

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos en la alcaldía de Popayán, para garantizar la buena atención a todos los ciudadanos, con definiciones, espacios de aplicación métodos y procedimientos que se le deben ofrecer al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la Administración Municipal (presencial, virtual y telefónico), con el fin de poder brindarle información, ayuda con los trámites, la solicitud de un servicio o una PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).

2. RESPONSABLE.


Es responsabilidad de los secretarios y jefes de las unidades administrativas velar por el cumplimiento del presente protocolo y de los contratistas y servidores públicos de ejecutarlo en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Popayán.

3. ALCANCE.

La aplicación del presente protocolo abarca a todo el personal servidores públicos, empleados oficiales, contratistas, personal de seguridad, personal del aseo y servicios generales de las unidades administrativas, de la Alcaldía municipal de Popayán, que tenga contacto directo con el ciudadano con el compromiso de dar un trato respetuoso, calificado y oportuno a todos los ciudadanos que requieran acceder a los servicios, información y trámites de la entidad sin ningún tipo de distinción.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- **Respetuoso y efectivo:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias, donde el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía.
- **Amable:** con un trato cortés y a la vez sincero con el ciudadano.
- **Confiable:** bajo ninguna circunstancia se puede recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria, debe ser de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones de ninguna índole.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, en los términos acordados con el ciudadano.
- **Transparente:** debe inspirar confianza en la comunidad, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilita la divulgación pública de pertinente para los ciudadanos.
- **Actitud:** Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos, tener la disposición de

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 4 de 21

escuchar al otro, ponerse en su lugar y ser consciente de que cada persona tiene necesidades diferentes, información que exigen un trato personalizado.

5. ASPECTOS GENERALES.

5.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

El buen servicio se caracteriza por ser de calidad, por satisfacer a quien lo recibe y comprender las necesidades de los ciudadanos, para de esta manera dar información oportuna, completa y con un lenguaje claro. En la alcaldía de Popayán el servicio debe cumplir con los siguientes atributos.

En la entidad está prohibido dar Respuestas a los ciudadanos tales como; “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no es de mi competencia...” la cuales son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigir respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno
- Seguir el procedimiento el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato o supervisor para que resuelva de fondo.

5.2 ACTITUD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Los servidores públicos que atienden a los ciudadanos deben presentar una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

De la misma manera el ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 5 de 21

- 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.

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés.

- El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés. La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el 2.4 del Protocolo. 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.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido
- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 6 de 21

- Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.


5.3 PREPARACIÓN PREVIA PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.

GUARDIAS DE SEGURIDAD. Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruir el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 7 de 21

- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecer esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.

6.1 PROTOCOLO ATENCIÓN EN VENTANILLA.

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

1. EN EL CONTACTO INICIAL DEBEN:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

1. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO DEBEN

- 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.


2. EN RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO DEBEN:

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

3. OTRO PUNTO DE SERVICIO.

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 8 de 21

documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

4. 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. 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.”
- 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.

6.2 ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL.

6.2.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas.


- Una vez entran a la sala de espera, 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.

6.2.2 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:

- Los niños tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el 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.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 9 de 21

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamarlos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.2.3 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.


6.2.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsela a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

6.2.5 Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 10 de 21

- 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.

6.2.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
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 moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

6.2.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas.

- 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.

6.2.8 Atención a personas con discapacidad visual y auditiva

- 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.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 11 de 21

- 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.

6.2.9 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.

6.2.10 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.

6.2.11 Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.2.12 Atención a personas de talla baja


- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

7.1 PERSONAS ALTERADAS.

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

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

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 12 de 21

4. No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
5. No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
6. Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
7. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
8. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
9. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

7.2 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.


Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
2. Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
3. 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.
4. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
5. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
6. Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

7.3 PROTOCOLO A RESPUESTAS NEGATIVAS.

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

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

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 13 de 21

7.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS.

La Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de recibir las (PQRS) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la entidad. Pueden presentarse casos con ciudadanos inconformes, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada; en estos momentos debes mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Para la atención se deben seguir las siguientes instrucciones:

1. Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
2. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
3. Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
4. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
5. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
6. Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

7.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

Este es un canal en el que permite el contacto directo de ciudadanos y servidores, quienes interactúan en persona con el fin de brindar información de manera personalizada con respecto a trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. 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 y personas de talla baja.

8. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Son los medios o mecanismos de comunicación que la Alcaldía de Popayán ha dispuesto para que los ciudadanos puedan solicitar la gestión de trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

8.1 CANAL PRESENCIAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

La entidad ha definido un canal para que los ciudadanos y servidores de la entidad interactúen. Donde se realiza la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción de manera verbal y comentarios relacionados con la normativa que rige a la entidad, funciones, información de trámites y servicios de las

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 14 de 21

dependencias y responsables de los procesos de la entidad.

Se encuentra ubicado en el Edificio el CAM, Carrera 6 # 4 -21 y se puede acceder personalmente en el horario de 8:00am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5: 30 pm, en condiciones normales, de lunes a viernes, ingresando al patio uno en el primer piso donde se encuentra la Oficina de Atención al Ciudadano.

8.2 CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICA.


La Alcaldía de Popayán ha dispone de la línea telefónica: (057+2) 8243075, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m a 12:00 pm y de 2:00 a 5:00 p.m. por medio del Grupo de Atención al Ciudadano.

1. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

1. 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.
2. Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
3. Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
4. Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
5. Saber usar todas las funciones del teléfono.
6. Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
7. Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad. Seguir los guiones establecidos al responder.
8. Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

9. **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.

10. **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 15 de 21

11. **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
12. **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
13. **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

2. EN EL CONTACTO INICIAL

- 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?”

3. 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 guión establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

4. 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 pedirle 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.

5. 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.

6. EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 16 de 21

- 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.

8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. 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. De esta manera la Alcaldía de Popayán tiene disponibles los siguientes canales:

- **Chat Institucional de Servicio al Ciudadano:**

Se puede acceder a consultas por medio del chat de lunes a viernes en el horario de 8:30am a 11:30am, ingresando al portal web www.popayan.gov.co. Seleccionando el link LIVE CHAT.

- **Sitio WEB:**

Se pone a disposición la página web www.popayan.gov.co donde encontrará toda la información relacionada con la Alcaldía Municipal de Popayán.

- **Aplicativo de PQRS:**

Ingresando al portal web www.popayan.gov.co seguido en el link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, podrá presentar y hacer seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interponga.

- **Correos Institucionales:**

La entidad ha colocado a disposición de la ciudadanía los correos institucionales, atencionalciudadano@popayan.gov.co y prq@popayan.gov.co para establecer las consultas sobre el estado de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o trámites.

8.3.1 PROTOCOLO CORREO ELECTRÓNICO.

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque permite atender las inquietudes de los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02 Página 17 de 21

Es por ello que se deben realizar los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

Cada vez que ingrese un correo electrónico con una PQRS a los correos institucionales de las secretarías y oficinas asesoras, los funcionarios responsables, deben dar respuesta informando a los usuarios que para radicar las peticiones que ingresen a la entidad deben ingresar al siguiente link.

<http://insitu.popayan.gov.co:8081/orfeo-3.8.0/formularioWeb/>

Posteriormente el área de atención al ciudadano, asignar a a la dependencia competente, la cual de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición y a lo establecido en el manual, para el trámite respectivo.

DE LA FORMA Y EL CONTENIDO DEL CORREO ELECTRÓNICO:

1. Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
2. No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al ciudadano requiere de total transparencia, es la imagen de las diferentes áreas de la Entidad.
3. Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial, clara, completa, respondiendo a todos los requerimientos del usuario. Esta debe contener la siguiente información:
 - Ciudad y fecha.
 - Nombre del peticionario.
 - Correo electrónico.
 - Saludo cordial y contenido de la respuesta.
 - Firma del profesional del área encargada.
 - Nombre del servidor público que elaboró el documento.
4. Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta; es de muy mala educación enviar un mensaje con errores de ortografía, pues demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del servidor, afectando la imagen de la entidad.
5. Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
6. Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
7. No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para **enfaticar** y subrayar.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 18 de 21

8. Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y separarlos con líneas en blanco para no cansar con su lectura.
9. No escribir líneas de más de 80 caracteres.

RECOMENDACIONES GENERALES:

1. El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
2. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que pueda afectar la imagen de la entidad.
3. Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
4. Imprimir correos únicamente cuando sea necesario y relevante, evitar el uso innecesario de papel.
5. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
6. Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.


8.3.2 PROTOCOLO ADMINISTRACIÓN DEL CHAT.

Los servidores públicos encargado de chat deben.

1. Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet.)
2. Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas

UNA VEZ INICIADO EL CHAT:

1. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor. Enseguida preguntar ¿en qué le puedo ayudar?•Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
2. Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisar con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
3. Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita.”
4. Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 19 de 21

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- Al finalizar el servicio envíe un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta, al recibir la confirmación, despídase cordial y amablemente y agradezca el uso del servicio.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

CONTACTO INICIAL EN EL CHAT:

1. Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
2. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
3. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
4. Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

8.3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

RECOMENDACIONES GENERALES DE ATENCIÓN VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.

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

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 20 de 21

CONTACTO INICIAL Y DESARROLLO DEL SERVICIO:

1. 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?”.
2. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
3. 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.
4. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
5. 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.
6. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:

1. Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
2. Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informarle al ciudadano.

8.3.4 PROTOCOLO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS:

La Alcaldía de Popayán cuenta con un canal de Buzón de Sugerencias, el cual está conformado mediante un formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, donde se podrán presentar sugerencias para mejorar los servicios de la Entidad, quejas contra funcionarios de la Alcaldía Municipal de Popayán, reclamos sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos por la Entidad.

La respuesta correspondiente será enviada a la dirección física o electrónica registrada en el formato y de acuerdo con la autorización para el envío de la respuesta que se haya indicado por parte del remitente.

RECOMENDACIONES GENERALES:

1. Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
2. Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
3. Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
4. Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
5. Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	P-GAC-01
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Versión: 02
		Página 21 de 21

9. ANEXOS.

- Página de Función Pública; www.funcionpublica.gov.co
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co
- Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoenlinea.gov.co

10. CONTROL DE ACTUALIZACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12 /OCTUBRE/ 2017	Se crea el documento en la entidad para mejorar la prestación del servicio.
01	14 /JUNIO/ 2020	Se actualiza el documentos con los nuevos lineamientos para la atención en cada canal institucional definido por la entidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Daniela Alejandra Barrera	Nombre: Carlos Andrés Muñoz	Nombre: Samaida Gómez Ruiz
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Univ. SIG	Cargo: Secretaria General
Fecha: 15/junio/2020	Fecha: 15 /Junio/2020	Fecha: 15 /Junio/2020