

PROTOCOLO DE
ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Concejo Municipal de
Sabaneta

Revisó:
Ángel Fabricio Henao
Presidente

Gabriel Arturo Vanegas
Secretario

Documentó:
Patricia Carvajal Vargas
Líder de Calidad

Julio de 2024

P



R

S

D

CONTENIDO

Presentación

Generalidades

Objetivos

Definición

Canales de Atención

Elementos para la Atención Al Ciudadano

Valores

Uso del lenguaje

Actitud y atributos del servicio al ciudadano

Protocolo de Atención Presencial

Recomendaciones.

Acceso de la entidad.

Puesto de trabajo.

Atención a las personas en condición de discapacidad.

Atención a las personas con discapacidad física o motora.

Atención a las personas con discapacidad mental.

Atención a personas de talla baja.

Protocolo de Atención Telefónica

Recomendaciones Generales

Saludo institucional vía telefónica

Recomendaciones Relacionadas a la Actitud

Protocolo de Atención Virtual

Recomendaciones Medio virtuales chat institucional y WhatsApp

GENERALIDADES

OBJETIVO:

Formalizar la forma de brindar la atención al ciudadano del Concejo Municipal de Sabaneta, con relación a los canales de atención presencial y telefónico y virtual, propiciando a los funcionarios instrumentos, a través de la guía de un protocolo de servicio que facilite la interacción con la ciudadanía en general.

CONCEPTO:

Los protocolos son documento que contiene pautas de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los funcionarios públicos al interactuar con los ciudadanos.

CANALES DE ATENCIÓN

Correo Electrónico: info@concejodesabaneta.gov.co

Portal Web:

<http://www.concejodesabaneta.gov.co/> "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción", y realizar el registro"

Personalmente en las instalaciones del Concejo Municipal de Sabaneta:

Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia

Horario de atención:

Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm.

Teléfono Conmutador: +576042881287

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@concejodesabaneta.gov.co

En forma no presencial

Facebook, Tweet, Instagram

ELEMENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

VALORES DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SABANETA

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Transparencia: Cualidad de los servidores públicos que actúan de una manera franca, abierta, mostrándose tal cual son y sin ocultar nada, refiriéndose a la cualidad moral de un individuo que busca actuar con claridad y se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta. Institucionalmente somos transparentes cuando hacemos pública nuestra gestión, cualquier persona interesada puede acceder a información relacionada con nuestro funcionamiento y con los procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Legalidad: Actúo acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la voluntad de individualidades.

USO DEL LENGUAJE

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define **Lenguaje Claro** como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

1. <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,sus%20programas%2C%20tr%C3%A1mites%20y%20servicios.>

LAS MEJORES ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se empático

Se oportuno

Se educado

Se efectivo

Se honesto

Se comprometido

Se respetuoso

Se cordial

Se confiable

Se amable

Se colaborador

Se comprensivo

Se Incluyente

Se Dispuesto

Se Accesible

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

ALGUNOS TIPS

- ✓ Se amable, su expresión del rostro es importante en cada momento de la conversación.
- ✓ Salude y dele la bienvenida al ciudadano indicándole su nombre y cargo.
- ✓ Pregúntele el nombre al ciudadano, es importante dirigirse con el nombre de la persona.
- ✓ Se atento a las declaraciones del ciudadano, evite distractores pues este merece toda su atención, no coma, ni conteste el celular para que esta sea una conversación con fluidez.
- ✓ Acto seguido dígame en que le puede servir y escuche con disposición su petición.
- ✓ El uso del carné: Es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.
- ✓ Ten buena presentación personal, cuide su volumen de voz y utilice una adecuada postura corporal.
- ✓ Se expresivo, tu rostro y tu sonrisa dicen mucho de ti.
- ✓ Cumpla estrictamente los horarios de oficina:
- ✓ Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

PUESTO DE TRABAJO

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, si hay malos olores, desordenado, lleno de papeles o de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Verifique en el lugar donde se atiende el ciudadano haya los medios necesarios para la adecuada atención.



ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda debe preguntarse: "¿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.
- ✓ Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA O FÍSICA

- ✓ 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.

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.

ATENCIÓN 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.



ATENCIÓN A DISCAPACITADOS VISUALES

- ✓ Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente.
- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Siempre se debe identificar con el ciudadano.
- ✓ Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- ✓ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo.
- ✓ Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. se encuentra la sala.
- ✓ Si leyera un documento, hágalo despacio.
- ✓ Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede: Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar, situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

ATENCIÓN A DISCAPACITADOS AUDITIVOS

- ✓ No es necesario gritar, debido a que no oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- ✓ Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise.
- ✓ Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- ✓ Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- ✓ Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- ✓ Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas; seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle.
- ✓ No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- ✓ Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.
- ✓ Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

ATENCIÓN A DISCAPACITADOS FÍSICOS

- ✓ Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ✓ Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- ✓ Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- ✓ Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas
- ✓ Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas.
- ✓ Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento.

ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS ADULTAS

- ✓ Acercarse a la persona y la saludar amablemente.
- ✓ Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- ✓ No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- ✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- ✓ Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
- ✓ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ Es recomendable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- ✓ Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema, principalmente.
- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, así como dignificar a las personas que han sufrido situaciones extremas.
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que 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.

ATENCIÓN PREFERENCIAL O PRIORITARIA

- En general todos los ciudadanos serán atendidos con el mismo respeto, amabilidad y celeridad cuando presenten una denuncia, queja o solicitud al Concejo Municipal de Sabaneta, independiente de la condición que presenten.
- Centro de Relevo Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascol, que integra diversas tecnologías de la información para que las personas sordas puedan comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. www.centroderelievo.gov.co.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

ALGUNOS TIPS

- ✓ Tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- ✓ Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- ✓ Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y a la vista: directorio telefónico del resto del personal de la CGA, papel para anotar recados, etc.
- ✓ Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.

SALUDO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SABANETA

Concejo Municipal de Sabaneta,
Buenos días/Tardes
Le habla (nombre del funcionario)
¿En que le puedo servir?



ALGUNAS SUGERENCIAS PARA EL TRATO CON EL USUARIO

- ✓ Ser educado con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad.
- ✓ Ser positivo con sus palabras.
- ✓ Vocalizar adecuadamente.
- ✓ Ser concreto en las informaciones que aportamos.
- ✓ Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo "sí", "de acuerdo", "entiendo", etc.
- ✓ En el caso de que nuestro interlocutor se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc., es importante no entrar en su misma dinámica, así como escuchar de forma abierta no mediatizada por la actitud de nuestro interlocutor.
- ✓ El lenguaje; prestar atención a la elección de palabras.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Utilice el saludo de la entidad.
- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano hasta que termine de hablar antes de responder.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta de la solicitud o denuncia que el ciudadano está realizando.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano o la denuncia no puede ser resuelta de forma inmediata debe explicarse la razón por la cual no puede ser atendida o resuelta.
- ✓ Confirmar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y verificar con el ciudadano si es correcta esa versión de la solicitud o denuncia.
- ✓ Preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle a la persona colgar primero.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

SUGERENCIAS PARA MEDIOS VIRTUALES

- ✓ Saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida y preguntar en que le puede servir.
- ✓ Posteriormente al saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.
- ✓ La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de la Contraloría General de Antioquia, debe darse la información de contacto de la entidad competente.
- ✓ Para terminar el servicio se puede usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por escribirnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: <https://www.concejodesabaneta.gov.co/>.

