Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas-EDOS, es la entidad encargada de gestionar y promover el desarrollo en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización, con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la comunidad de Dosquebradas.

Teniendo en cuenta que es una Entidad enfocada al servicio al ciudadano y dando cumplimiento a la Constitución, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado y por ende un compromiso de los Servidores de la EDOS

Se hace necesario, adoptar e implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano para los distintos canales de atención que ofrece el Instituto, y establecer parámetros para que la atención al ciudadano siempre esté basada en el respeto, compromiso y amabilidad hacia el usuario, adicional de tener los lineamientos para que cualquier funcionario independiente de su campo de trabajo pueda dar una atención adecuada al ciudadano.

El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y su normatividad, tales como el Decreto 2623 de 2009, CONPES 3649 del 2010, CONPES 3785 del 2013

ALCANCE DEL PROTOCOLO

Este Protocolo de Atención al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. En éste se unifica y capitaliza las experiencias exitosas, se optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan. El propósito de este protocolo es que sea una herramienta simple para todos los funcionarios y contratistas de la EDOS, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano. Se especifican los canales de servicio, (presencial, virtual, telefónico) su descripción, además incluye los derechos y deberes de los ciudadanos y servidores.

CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar orientación sobre los trámites y servicios que son competencia de la entidad, y a la vez, sirve como medio de interacción entre la administración pública y el ciudadano en aras de suplir con su necesidad.

Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o certificado (empresa de correo), el correo electrónico institucional y el buzón de PQRSD dispuesto en el portal web de la EDOS

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas. El cual se encuentra ubicado en la Calle 50 # 14-56 Barrio los Naranjos, en el Municipio de Dosquebradas. Con horarios establecido de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin, encontrando la línea fija 60(6) 349 61 10. Horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Virtual: Corresponde a Chat Redes Sociales: Facebook mediante la cuenta IDM Dosquebradas, Instagram @edos_dosquebradas, Portal Web www.edos.gov.co e intranet.edos.gov.co., correo electrónico: institucional@edos.gov.co.

GENERALIDADES

- Cumplir el horario que la EDOS ha establecido para la atención, se debe respetar el tiempo que el ciudadano aparta para adelantar sus trámites con la entidad.
- Llegar anticipadamente al puesto de trabajo, este aspecto iría de la mano con el anterior puesto que el llegar anticipadamente permite estar totalmente listo para la atención, y prever cualquier tipo de inconveniente que pueda ocurrir con el equipo de trabajo o demás herramientas.
- Tratar a los demás como nos gusta que nos traten; esto porque partimos del hecho de que el funcionario público también puede ser ciudadano y se debe entender la necesidad y posición del otro para llegar a una respuesta positiva de la solicitud.
- Conocer todos los servicios y procesos que presta y tiene implementado la EDOS, esto es fundamental para saber orientar, con claridad y eficiencia al ciudadano. Sobre todo los funcionarios que se encuentran en el área de recepción de la Entidad.
- Evitar distracciones, tales como tener audífonos, música a bajo volumen, comer en el momento de la atención, resolver otros trámites, atender otro usuario al tiempo, contestar llamadas.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio que se pretende prestar en la EDOS debe estar relacionado con la competencia de las funciones que cumple la Entidad, coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella.

Los funcionarios públicos y contratistas que a ésta pertenecen deben cumplir con características que lleven al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y lograr que el ciudadano sienta comodidad y satisfacción.

Dicho lo anterior, el servicio prestado en la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la

expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: cortés pero también sincero.

Confiable: 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: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

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

Efectivo: resuelve lo pedido y la atención y el buen servicio que se presta va más allá de una simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé…”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” “el funcionario a cargo no se encuentra…” “déjenos sus datos y lo estaremos contactando…” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los funcionarios públicos y contratistas a cargo de la atención al ciudadano, y por cultura general de la organización todos los que laboren en la Entidad deben:

- ✓ 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, tales como reubicaciones y autorización de mejoras de vivienda).
- ✓ Seguir 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 para que resuelva de fondo.

Nota: Un funcionario público o contratista a cargo de la atención al ciudadano, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos (por pequeño que sea, dulces, refrigerios, bebidas, etc.), dádivas a cambio de una buena atención al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ACTITUD

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los funcionarios públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos, una actitud de servicio reflejada en su disposición de escuchar al ciudadano, 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.

Dado lo anterior, el personal seleccionado para atención al ciudadano debe contemplar los siguientes puntos:

- ✓ 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
- ✓ Como complemento a lo anterior, y analizar rápidamente las necesidades del ciudadano, debe también tener empatía y considerar:
- ✓ Entender sus problemas.
- ✓ Ser respetuoso.
- ✓ Orientar con claridad y precisión.
- ✓ Atención con calidez y agilidad
- ✓ Debe evitar y bajo ningún motivo tratarlo de manera desinteresada o arrogante.
- ✓ Hacerlo espera innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No contar con el conocimiento necesario para atender su solicitud.

ATENCIÓN A 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:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control, si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz; muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

LENGUAJE RECOMENDADO

Por medio del lenguaje los seres humanos expresamos las necesidades y experiencias. A continuación algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

TIPS PARA CUANDO LA RESPUETA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

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. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- ✓ 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 ciudadano 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 ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un funcionario público contratista a cargo de la atención al ciudadano recibe un reclamo, se está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad.

Por lo anterior debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

TIPOS DE ATENCION

a) Atención presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y funcionarios o contratistas de servicio al ciudadano interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.

Ciclo del Servicio:

Ingreso ⟶ Interacción con el personal de recepción ⟶ De acuerdo a lo que requiera, procede a esperar el turno ⟶ Espera por atención (Tiempo promedio de atención) ⟶ Es atendido ⟶ Recibe respuesta o atención a su solicitud ⟶ Sale de la Entidad.

La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en las actividades realizadas por las alcaldías o particulares y que permiten la atención de comunidad en un lugar diferente al centro de atención de la EDOS

Cuando la atención es personal y se cuenta con un punto de atención al ciudadano, nos permitimos realizar algunas sugerencias, enfocadas directamente al funcionario o contratista.

Con el objetivo de brindar una atención con calidad, el funcionario público o contratista debe tener en cuenta:

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario que lo atiende público y a la entidad.

Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano. Evitar todas conversaciones personales o charlas con otras compañeros de trabajo.

Expresividad en el rostro: la expresión facial es demasiado importante, se debe mirar al interlocutor a los ojos, porque con esto se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Es muy importante que el funcionario o contratista esté familiarizado con las instalaciones, y sobre todo el punto de servicio al ciudadano (En el caso de la EDOS, el primer piso y las oficinas y personas con que deben hacer peticiones en el segundo nivel), conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias y conocer los funcionarios a cargo de los temas que sean de la comunidad (Subsidios, reubicaciones, vivienda nueva, mejoras de vivienda, mejora de parques infantiles, paz y salvos, valorización, movilidad etc.)

A continuación se dan instrucciones para la atención personal por parte de los funcionarios de Atención al ciudadano:

- ✓ 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 visita.
- ✓ 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. En caso de los contratistas, el horario de trabajo es el mismo horario de atención que se tenga establecido para el ciudadano. Ya que su objeto contractual es "Atención a las solicitudes y consultas realizadas por los Ciudadanos"
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. (CAAC)

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas EDOS, se le llama Centro de Atención al Ciudadano, al espacio asignado para dar trámite a las consultas, peticiones, quejas, reclamos y consultas de manera presencial, ubicado en el primer piso de las Instalaciones de la EDOS. En dicha área se atienden paz y salvos de valorización, información sobre reubicaciones, subsidios de vivienda, proyectos de vivienda nuevos y radicación de correspondencia física.

Los funcionarios o contratistas a cargo del Centro de Atención al Ciudadano deben cumplir con los siguientes protocolos:

- ✓ Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- ✓ Revisar constantemente la validez de la comunicación

- ✓ Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- ✓ Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio: adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad, que contengan 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.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
- ✓ De ser necesario, aplicar la radicación de las peticiones verbales. El punto de contacto personal tiene gran relevancia, porque representa la experiencia personalizada del servicio. Es la interacción directa de los funcionarios públicos con la ciudadanía y también es la oportunidad de mostrar la conducta de quien atiende, que debe estar orientada a servir, teniendo valores interiorizados como transparencia y respeto.

Cuando en la Entidad se cuente con el servicio de Guardas de seguridad, se deja indicado el protocolo de atención por parte de este personal, que aunque sea ajeno a la EDOS, es el encargado de recibir y dar una buena impresión al ciudadano que nos visita:

- o Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- o Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- o Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) a la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural- EDOS-.
- o Si debe revisar maletines, paquetes o demás objetos 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.
- o Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o el funcionario al cual debe dirigirse.

- 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.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia el cubículo u oficina a la cual debe ir.

PROTOCOLO DE ATENCION INICIAL PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “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”.

a) En el momento del desarrollo del servicio:

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

b) Cuando requiera retirarse del puesto de trabajo

Si el funcionario o contratista de la EDOS, debe 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”

- ✓ Otro punto de servicio: si la solicitud no puede ser resuelta en este punto de servicio, el servidor público debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.

c) Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en la EDOS, el funcionario o contratista debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- ✓ Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra cerca, ejemplo la Alcaldía de Dosquebradas, darle las indicaciones a donde debe dirigirse por escrito, el horario de atención y de ser posible la persona a cargo del tema del ciudadano, los documentos que debe presentar.
- ✓ Si el lugar a donde debe remitirlo se encuentra ubicado en EDOS (Segundo piso), indicarle a donde debe dirigirse, de ser posible acompañarlo hasta donde el servidor que debe atender al ciudadano.

d) Solicitud de Servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el funcionario o contratista le corresponde:

- o Explicarle al ciudadano la razón de la demora
- o Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregara.

e) Para finalizar la prestación del servicio

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que le pueda ayudar?”
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- ✓ Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, en este caso a la Subgerencia Administrativa.

ATENCIONES ESPECIALES:

Se deberá acondicionar espacios y capacitar personal para la atención de:

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, el funcionario que recibe al ciudadano debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

- **Atención a niños y niñas adolecentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

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

- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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 funcionario público o contratista, escuchar atentamente y orientar
  sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Personas en condición de discapacidad: Se deben conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

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

- **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 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 funcionario o contratista debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

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

- **Atención a personas con sordoceguera:**

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

- **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

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

- **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.

- **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.
  • Hay que 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:**

  • Si el punto de atención no cuenta con escritorios 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.

PROTOCOLO DE ATENCION PARA LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se establecen protocolos de atención para las diferentes maneras de atención que brinda la EDOS:

a) <u>Atención Telefónica:</u>

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) o centros de contacto.

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

En aras de brindar una atención con calidad, el funcionario público o contratista a cargo de la línea debe tener en cuenta:

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites, servicios y proyectos de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.

Adicionalmente debe esforzarse en lograr lo siguiente:

- ✓ 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.
- ✓ El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- ✓ 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.
- ✓ 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?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué le puedo servir? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, deje que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- ✓ 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.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Para finalizar la llamada con éxito:

- ✓ 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
- ✓ Solicitar al ciudadano la calificación de la orientación.

b) <u>Atención Virtual:</u>

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como el correo electrónico.

Correo electrónico:

- ✓ El funcionario público o contratista 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
- ✓ Recomendaciones para el manejo adecuado el Correo.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano

Para dar una adecuada respuesta:

- o Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- o En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- o En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- o Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este 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.
- o Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.
- o 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 admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- 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 funcionario o contratista debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su 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.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, como los sistemas SAIA con radicado y aprobación para firmar, siga la directriz.

Actualmente en el Instituto de Desarrollo Municipal no se está prestando el servicio de chat por las redes sociales ni la página web, sin embargo se dejan algunos apartes en caso de su implementación:

CHATS.

Es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una respuesta efectiva e inmediata a todos los requerimientos relacionados con los diferentes trámites y servicios. Este canal

de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta en línea a todos los ciudadanos que hagan uso del mismo y por parte de la entidad, se dará respuesta a través de los usuarios que se dispongan internamente en el horario de atención establecido por la entidad para atención al ciudadano. La plataforma estará habilitada para atender únicamente dentro de dicho horario. Debe atenderse las siguientes recomendaciones:

- Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.
- Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- Atender al ciudadano por orden de entrada en el Chat.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Cordial saludo. Le damos la Bienvenida al Chat de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas. ¿Es un gusto orientarlo, en qué le podemos colaborar?
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado con la siguiente frase: ¿Se encuentra en línea?
- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, deberá atender el chat conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

- Use algo del tipo “Permítanos un momento por favor en línea mientras validamos la información”
- No manifestar opiniones sobre los temas o las intervenciones.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática.
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc. Dividir las respuestas largas en bloques.
  No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Evite tutear al ciudadano, evite igualmente el uso de términos como "mi amor", "vale"

- Termine sus interacciones con frases como "Gracias por visitarnos" "Lo esperamos en próximas oportunidades", "Tenga usted un buen día".
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle un mensaje indicándole que ante su ausencia fue necesario finalizar el chat.
- Solicitar al ciudadano la calificación de la orientación.

c) <u>Atención por correspondencia o SAIA:</u>

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.

Aspectos a tener en cuenta:

- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Entregar en la copia del remitente el sticker de radicación con los siguientes datos: número de radicado, asunto, fecha y hora de recibo, radicador, destino y remitente o con los que el sistema SAIA tendrá previamente guardados.
- ✓ Después de la imposición del stiker SAIA o informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Este documento incluye la carta de trato digno implementada por la Entidad y que debe incluirse como capacitación a todos los funcionarios y contratistas.

GLOSARIO:

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un funcionario público o contratista para prestar el servicio.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos 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.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y funcionarios interactúan en persona para realizar trámites y 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 ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL CORRESPONDENCIA: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y 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 ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.

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).

DEFICIENCIA 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.

DEFICIENCIA FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

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

DEFICIENCIA MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

DEFICIENCIA 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 ciudadano 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 ciudadanos, 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

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Carolina Rosales Contratista de apoyo	Marta Contreras Correa Subgerente Administrativa y financiera	Luis Ernesto Valencia Ramírez Gerente General