



SC-CER732601

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



concejodechia  
www.concejomunicipalchia.gov.co



Concejo  
de Chía

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- *Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.*

- *Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.*

- *Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, identifique el objeto de la visita.*

- *Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.*

- *Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.*

- *Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.*

- *Demuestre entusiasmo y cordialidad.*

- *Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.*

- *Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.*

- *Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en qué le pueda servir”.*



# PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANO CON DISCAPACIDAD

**Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella.**



- Definir el tipo de atención que requiere.

- Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ... ¿en qué puedo servirle?"  
(Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien).

- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.

- Decir "persona en situación de discapacidad": no etiquetar a las personas.

- Tener consideración con esta situación particular dirigiendo a la persona en situación de discapacidad al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

- *En la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas* se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la recepción, el servidor o servidora debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos o ciudadanas, se brinda por orden de llegada.

En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalitas.



- *En la atención de infantes, niños, niñas y adolescentes* Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.



- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.

- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de ellos y ellas.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:**

## VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.

- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.



- *Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.*

- *No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.*

- *Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana.*

## ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERAL SECTORES LGTBIQ+



- *Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.*

- *Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.*

• Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBTIQ+ no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

## ÉTNICO

• El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

• Aplique el protocolo básico de atención presencial.

• Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.

• Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.

• Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.



# PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA

La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelgue el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres. Debemos tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y 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. También se debe vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida para que resultar entendible. Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo. Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido. Proporcionarle la información si se dispone de ella o si es necesario derivarle a la página web si la información está en ella.



## PROTOCOLO PARA DEJAR MENSAJES DE VOZ Y BUZONES

- Planificar previamente la llamada.

- El mensaje debe ser simple y corto.

- Después de realizar el saludo, se procederá a la identificación personal.

- Explicar el motivo de la llamada.

- Dejar su número de teléfono.

- Realizar la despedida dando las gracias por anticipado.

# PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL

**Para atender de manera personal se debe tener en cuenta:**



- *Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato correcto y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.*

- *El tono de voz: habrá de ser intermedio.*

- *El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.*

- *Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).*

- *El aspecto físico: el personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.*

**La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.**

# PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA

Quando se presenten estas situaciones se solicitará al responsable directo que cree estrategias para reducir o eliminar la insatisfacción del ciudadano.



- *Deje que el usuario se desahogue y exprese su sentir.*

- *No lo interrumpa.*

- *Muéstrele con su actitud que lo está escuchando.*

- *No le diga que se calme.*

- *Mantenga el contacto visual.*

- *No tome la cosa como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.*

- *En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo puedo satisfacer esa necesidad?*

- *Ofrezca disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.*

- *Empiece a solucionar el problema.*

- *Obtenga del quejoso toda la información que necesite.*

- *Verifique los datos.*

- *Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.*

## SEGUIMIENTO A CASOS TÍPICOS

- *Tratar al usuario con respeto Sr o Sra.*

- *Utilizar un idioma sencillo y comprensible para los usuarios.*

- *Disculparse con el usuario sea la situación que sea.*

- *Explicarle al usuario porque se presentó la situación (Si se contesta por medio electrónico hacerlo de manera personalizada).*



- *Solucionar la situación y dejar evidencia que se solucionó la situación.*

## SEGUIMIENTO A CASOS ATÍPICOS

- *Tratar al usuario con respeto Sr o Sra.*

- *Escuchar activamente, para demostrar interés y genera una sensación de calidad.*



- Repetir la queja para “pasar en limpio”.

- Aceptar la queja.

- Pedir disculpas. Cuando el ciudadano escucha una disculpa le disminuye el enojo o le desaparece.

- Agradecer y explicar: El ciudadano está ayudando a mejorar y a no cometer el mismo error otra vez.

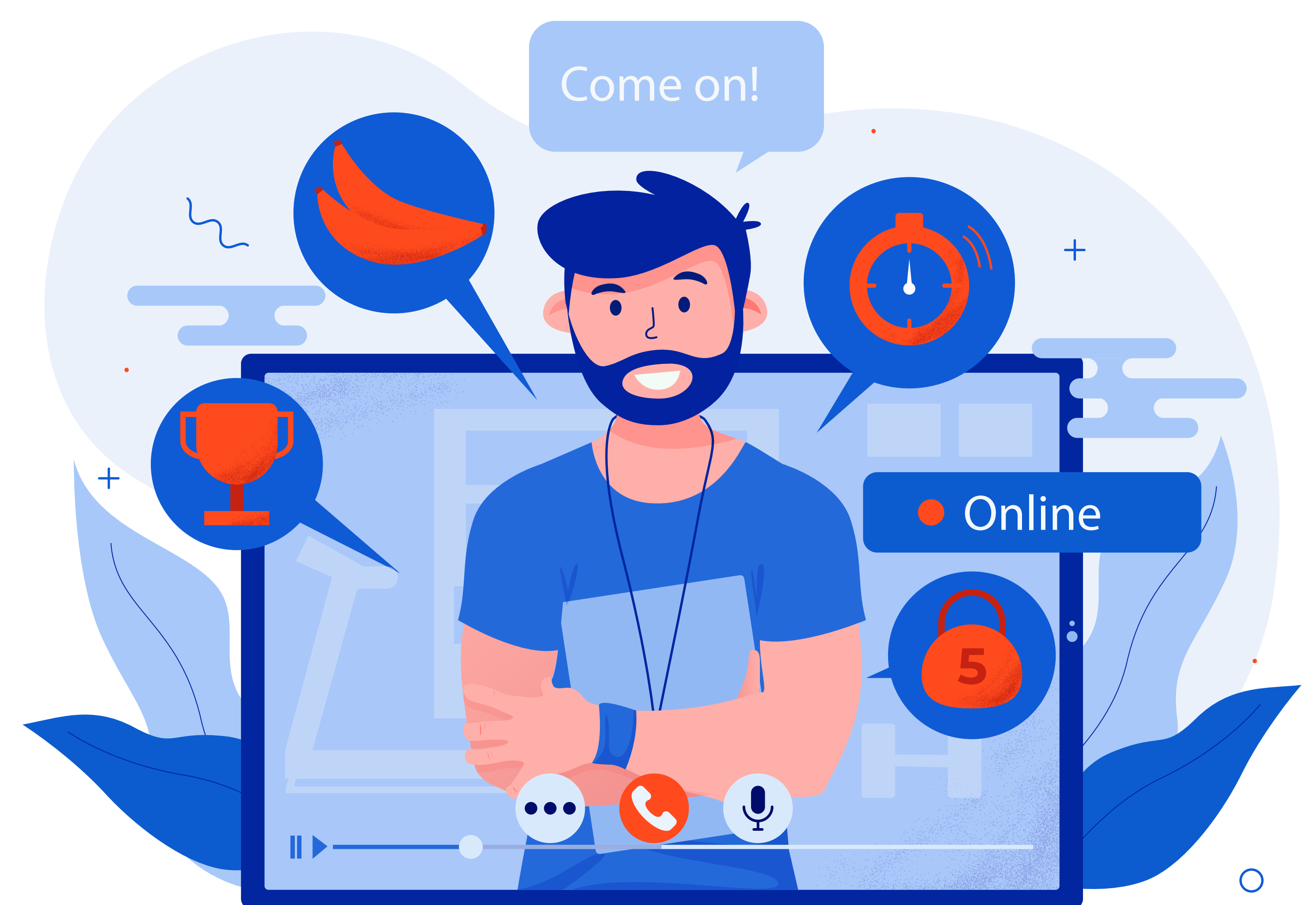
- Solucionar el problema: Se tiene que solucionar el problema, de manera rápida y eficiente.

- Asegurarse la satisfacción del ciudadano: Hacer un seguimiento. Se debe verificar con el ciudadano que ya está todo arreglado.

## PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

- Contar con una identificación personal e institucional.

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.



- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.



- En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

**Se pueden presentar las siguientes situaciones cuando se presta atención al ciudadano, cada situación debe tener un protocolo de manejo:**

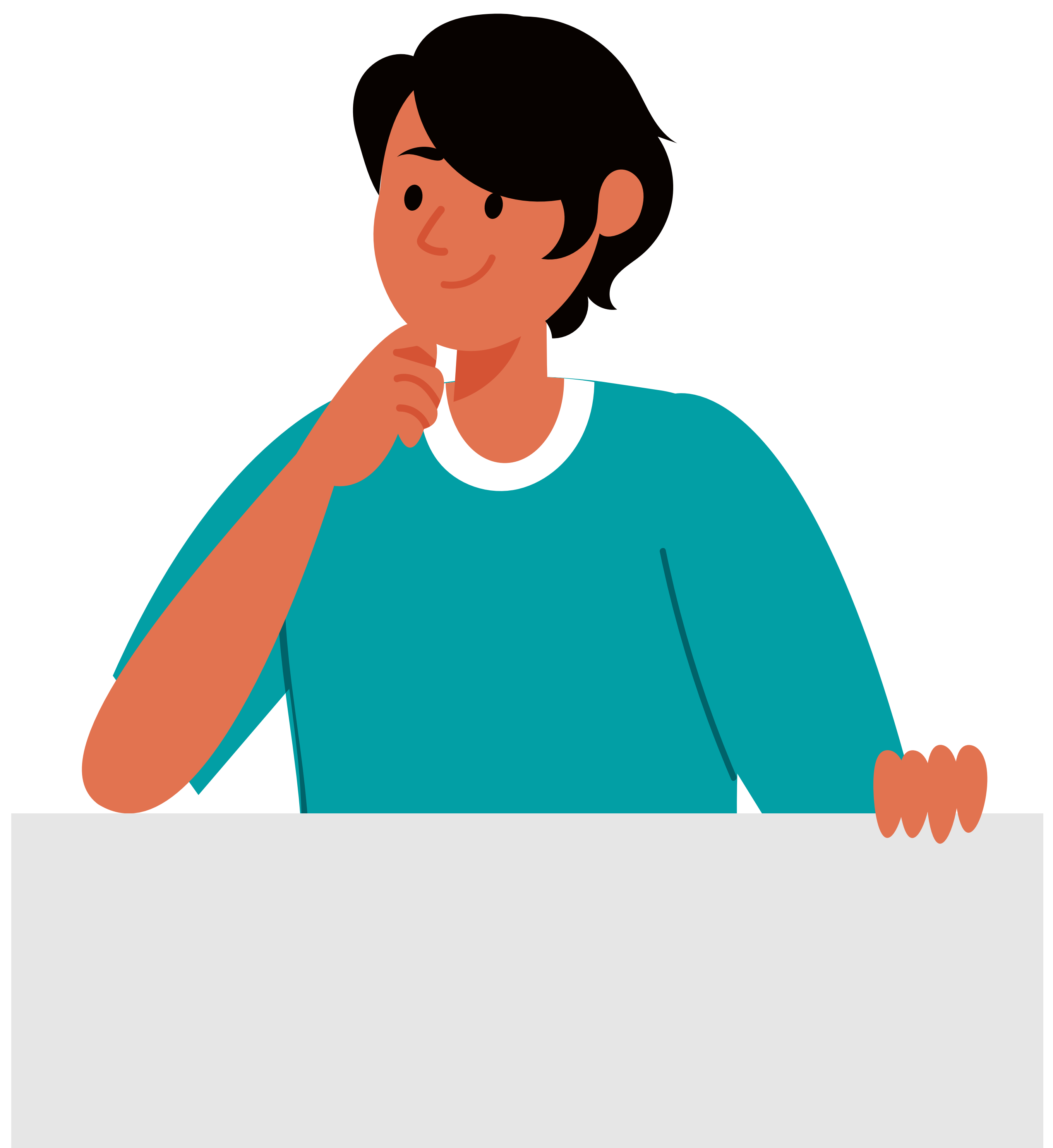


- **Situación 1.**

Si por cualquier razón el funcionario debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el deberá explicar al ciudadano (a) el motivo de la ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- **Situación 2.**

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra área que no se encuentre disponible en este momento, se debe establecer contacto con el servidor o contratista e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.



- **Situación 3.**

Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata, debe explicar al funcionario la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención, y Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". Deje por

escrito las tareas pendientes y haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

- **Situación 4.**

Si se debe dar una respuesta negativa se debe ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes al no poder brindar una respuesta positiva, exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación. Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

# PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS



- Recepcionar solicitud en ventanilla única de correspondencia.

- El Auxiliar Administrativo encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta al Área de Talento Humano.

- Una vez la queja llegue al Área de Talento Humano esta se remite al jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, Artículo 51.

*Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará por escrito la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.*

- La queja debe ser contestada por el jefe inmediato quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.



# Concejo de Chía



SC-CER732601



concejodechia



[www.concejomunicipalchia.gov.co](http://www.concejomunicipalchia.gov.co)