

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	1 DE 24

JULIO DE 2020

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	2 DE 24

CONTENIDO		Pag.
INTRODUCCIÓN		
1. OBJETIVO		03
2. ALCANCE		04
3. TERMINOS Y DEFINICIONES		04
4. POLITICA DE OPERACIONES		06
4. RESPONSABLES		07
5. DESARROLLO DEL CONTENIDO		07
5.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		07
5.2. MISIÓN		07
5.3. VISIÓN		07
5.4. PRINCIPIOS		08
5.5. VALORES		08
5.6. POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO		09
5.7. CARACTERISTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO		09
5.8. PRESENTACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO A LA CIUDADANIA		10
5.9. CANALES DE RADICACION Y ATENCION PARA QUE LOS CIUDADANOS PRESENTEN PQRSDF		10
6. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO		10
6.1. PROTOCOLO DE ATENCION CANAL DE TELEFONIA PBX Y MOVIL		10
6.2. PROTOCOLO DE ATENCION CANAL PRESENCIAL		13
6.3. PROTOCOLO DE ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD		14
6.4. PROTOCOLO POBLACIÓN LGBTI		16
6.5. ATENCIÓN A POBLACIÓN ADULTA MAYOR		17
6.6. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES		18
6.7. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD		18
6.8. GRUPOS ÉTNICOS MINOTIRARIOS		20
7. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL		20
8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES		20


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	3 DE 24

INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido en la Ley 1617 de 2013 “por la cual se expide el régimen para los Distritos Especiales” , capítulo IV, artículo 34 los distritos están divididos en localidades, de acuerdo con las características sociales de sus habitantes, con homogeneidad relativa desde el punto de vista geográfico, social, cultural y económico.

Teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano es uno de los ejes fundamentales para el cumplimiento del objetivo misional, desde el proceso de Atención al Ciudadano se garantiza el acceso del ciudadano a los servicios de la Alcaldía Local Sede Continente el Pailón Sede Continente el Pailón, a través de diferentes canales de atención manteniendo como principios institucionales la calidad, el trato igualitario, la entrega de información clara, precisa y actualizada, la eficiencia, transparencia y oportunidad.

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, como lo manifiesta el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, y cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley 1437 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, La Alcaldía Local adopta el presente documento en el cual resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda a los ciudadanos, como principales destinatarios de sus servicios, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas la entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	4 DE 24

1. OBJETIVO

Con este protocolo General de Atención y Servicio al Ciudadano se quiere proporcionar a los servidores públicos incluidos aquellos particulares que ejercen funciones públicas, responsables de brindar atención a la ciudadanía de la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Distrito de Buenaventura, de las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio.

2. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando su trámite, servicio, solicitud de información y/o orientación, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones realizados a través de los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Distrito de Buenaventura; hasta que se entrega la respuesta al ciudadano en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y adoptando medidas para el mejoramiento del mismo.

Este Protocolo está dirigido a todos servidores públicos, contratistas de la entidad para que los lineamientos y principios descritos se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudadanía y grupos de interés a través de los Canales de Atención disponibles y/o de los escenarios de participación ciudadana establecidos.

La aplicación del contenido que en este protocolo se presenta es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales.


3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Atención al ciudadano: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente

Atención personalizada: Modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	5 DE 24

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...); aspectos relacionados en la comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza,...).

Capacidad de respuesta: Compromiso integral de todos los funcionarios en el logro de una respuesta ágil a una solicitud, evitando trámites innecesarios para mejorar la calidad de los servicios y productos.

Ciudadano: El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos.

Competencia: Conocimientos, habilidades, y destrezas que tienen los servidores públicos para desempeñar, desarrollar, comprender y dar trámite a temas de su competencia de manera correcta y adecuada, preservando, así, la calidad de los servicios.

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional/usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Denuncia: Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso.

Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.

Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.


Email: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Empatía: Sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra, para comprender su situación.

Expectativas: Suposición que tienen los usuarios y/o ciudadanos a cerca de los trámites y servicios ofrecidos por La Alcaldía Local, al momento de acudir a cualquier canal de atención (presencial, virtual y telefónico).

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	6 DE 24

Garantía: Mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad y cumplimiento a los trámites y servicios ofrecidos por el Alcaldía local.

Orientación al ciudadano y/o usuario: Referido al buen servicio, apuntado a que éste sea prestado con calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano. El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible, el servidor público deberá entender su necesidad y ayudar en la solución.

Percepción: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

PQRS: Forma en la que se clasifica una solicitud o requerimiento de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico

Queja: Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.


Respuesta de Fondo: Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de los solicitado.

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva.

Respuesta Oportuna: Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad respuesta acertada a una pregunta y/o petición determinada, quedando, así, cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar

Solicitud: es un documento escrito que va dirigido a un organismo público o a una autoridad a los que se pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	7 DE 24

los que se basan. La mayor parte de los organismos públicos disponen de impresos destinados a este fin.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Alcaldía Local.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre esté, aceptando o denegando la solicitud.


Usuario y/o ciudadano: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios que ofrece La Alcaldía Local. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema.

4. POLÍTICA DE OPERACIONES

Disposiciones generales

- **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 personal y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Indispone al ciudadano: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, y hablar por celular.
- **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 y 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. 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.

Los tiempos establecidos para la respuesta oportuna, precisa, clara y concreta de las PQRSDF son los siguientes:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	8 DE 24

TIPOLOGIA	TIEMPO
Solicitudes del Concejo por control político	Tres (3) días hábiles
Quejas; cuando ponen en conocimiento de la Localidad conductas o actuaciones irregulares de sus Funcionarios	Quince (15) días hábiles
Reclamos; sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Sugerencias: Para la mejora continua de los servicios prestados por la Localidad	Quince (15) días hábiles
Manifestaciones; Opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa en la Localidad	Quince (15) días hábiles
Peticiones de información, documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la Localidad	Diez (10) días hábiles
Consultas, sobre los proyectos y servicios prestados por la Entidad	Treinta (30) días hábiles
Denuncias: sobre los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Acciones Constitucionales: Prestadas por los Juzgados	Establecido en horas y días por la Entidad Remitente

Teniendo en cuenta estos tiempos de respuesta, las comunicaciones oficiales deben estar en Archivo y Correspondencia para su radicación oportuna el tercer (3) día hábil antes de su vencimiento.

5. RESPONSABLES

El Profesional Universitario del área atención al ciudadano es el responsable de las modificaciones a este documento y su socialización para su efectiva aplicación por parte de quienes participan en su ejecución.


6. DESARROLLO DEL CONTENIDO:

5.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas en el la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Distrito de Buenaventura, que tienen vínculo directo con la prestación del servicio a la ciudadanía, asumirán y actuaran de acuerdo con la Misión, visión, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Entidad.

5.2. MISIÓN:

Impulsar la dignidad y el desarrollo como forma de mejorar continuamente cada uno de los aspectos que atañen a la población cuya finalidad es buscar una localidad acogedora,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	9 DE 24

emprendedora, segura y con mejores oportunidades de bienestar para sus habitantes, recuperando el sentido de pertenencia a la localidad.

5.3. VISIÓN:

En el año 2023, la localidad Isla del Cascajal será una entidad que promueva acciones para la convivencia, con oportunidades y mejor para todos, donde la articulación y la gestión de sus líderes y representantes sea el motor que llame a la ciudadanía a la recuperación de la confianza, al trabajo conjunto y a la firme creencia en que juntos podemos hacerlo posible.

5.4. PRINCIPIOS

Nuestra conducta ética está definida en los principios de la Administración Pública por ello, en la Alcaldía local Isla del Cascajal del Distrito de Buenaventura se aplican los que se indican:

Igualdad: Las decisiones de la Alcaldía local Isla del Cascajal que implican el concurso de la ciudadanía, debe considerar en igual de condiciones todos y cada uno, con independencia de la diversidad que entre ellos surge.


Moralidad: Las acciones de la en la Alcaldía local Isla del Cascajal se enmarcan en la Constitución y las leyes, además son consecuentes con la ética, la honestidad y la transparencia.

Economía: Las decisiones y actuaciones de la en la Alcaldía local Isla del Cascajal corresponden a sanas políticas de austeridad, medida en la asignación y utilización de recursos y en especial, el equilibrio costo-beneficio de los resultados obtenidos.

Celeridad: El desarrollo organizacional de la en la Alcaldía local Isla del Cascajal involucra agilidad, prontitud y oportunidad en las actuaciones, previa responsabilidad por la eliminación de trámites innecesarios.

Imparcialidad: Los beneficios, responsabilidades y obligaciones generadas en la en la Alcaldía local Isla del Cascajal, garantizan los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación.

Publicidad: Los actos de la en la Alcaldía local Isla del Cascajal son de conocimiento público, en consecuencia se facilita el acceso a ellos de todo ciudadano que así lo requiera.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	10 DE 24

5.5. VALORES

Vivimos y actuamos con base en nuestros principios y valores individuales e institucionales, los cuales están en el Código de Integridad del Servicio que orientará las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público:

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

RESPECTO: 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: Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza 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.

5.6. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO


La Política de Servicio al ciudadano está orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, a través de los distintos canales, para la atención de los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente, con calidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Reconociendo que el eje central del quehacer de las entidades es el Ciudadano y entendido éste como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado; se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”.

5.7. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de servicio al ciudadano de la Alcaldía Local Isla del Cascajal se fundamenta en el cumplimiento de las siguientes características, los cuales reflejarán las expectativas que tiene el ciudadano hacia la entidad prestadora del servicio.

- **CONFIABLE:** Los servicios se deben prestar de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y sea entrega en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con dubitaciones o salvedades; manteniendo siempre la transparencia y equidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	11 DE 24

- **AMABLE:** La atención suministrada por parte de los servidores públicos hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- **DIGNO:** La atención al ciudadano(a) debe ser acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a).
- **EFFECTIVO:** La atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada por quien la solicita, respondiendo a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.
- **OPORTUNO:** La atención al ciudadano debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **FORMADOR:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a la Alcaldía local Sede Continente el Pailón y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.
- **INFORMATIVO:** La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- **ACTUAL:** La atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la nación y la sociedad.
- **ADAPTABLE:** La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodamente atendido.
- **SOLIDARIO:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor público deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **RESPONSABLE:** El servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente capacitado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la misma, en los asuntos materia de consulta permanente.


5.8. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía Local Isla del Cascajal proporciona y adopta los canales por medio de los cuales se presta un servicio oportuno dando respuesta inmediata al ciudadano, para que se sienta a gusto, en un ambiente agradable, de confianza, atendido de forma eficaz y profesional por parte de los servidores públicos.

5.9. CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN PARA QUE EL CIUDADANO PRESENTE PQRSD.

La Alcaldía Local Sede Continente ha dispuesto, los canales de radicación y atención para que el ciudadano presente PQRSD.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	12 DE 24

Canales para radicación de documentos:

- Presencial
- Virtual

6. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO

La Alta dirección de la Alcaldía Local Isla del Cascajal, conscientes de la importancia de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, se ha comprometido con el proceso de mejora de la interacción y la comunicación, para el cumplimiento eficiente de su misión, por ello se ponen a disposición de los servidores públicos el protocolo atención al ciudadano.

6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL DE TELEFONÍA FIJA (PBX) Y MÓVIL

Lineamientos generales para el servidor público: Las llamadas deberán atenderse **máximo al tercer timbre** del aparato telefónico, de acuerdo con los estándares internacionales.

El tono de voz: Elemento básico en la atención telefónica, no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere trasmitir de la Alcaldía Local Isla del Cascajal por ello, la voz debe tener un timbre agradable y estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos.

Pronunciación: Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular

La velocidad: El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad al ritmo del ciudadano que habla.

No tutear: al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho.

Usar el nombre del interlocutor: si es mujer y si es hombre, el apellido, ejemplo: Señora María, Señor Gómez.

Identificar si tiene alguna discapacidad o impedimento para trasmitir el mensaje.


Cuando el ciudadano hable: se le debe hacer entender que se le está prestando la atención usando palabras afirmativas, no interrumpir al ciudadano.

En Momento de dar información: Reflejar seguridad.

Evitar utilizar expresiones como don y doña.

Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y mostrar seguridad en la voz.

Transmisión eficaz de la información pues el mensaje debe ser claro, preciso y comprensible.
Tomar nota para recordar los puntos importantes.
Conocer todas las funciones del aparato telefónico.
Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG		CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES		VERSIÓN:	1.0
			FECHA:	13/07/2020
			PAGINA:	13 DE 24

Evite consumir alimentos, bebidas o masticar chicle, ya que éste es percibido a través de la línea telefónica.

Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución, los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.

Evite en lo posible el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.

Contar con el inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía Local Isla del Cascajal, los cuales se publicarán en la página WEB en el sitio Servicios de información.

Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá actualizarse al área de Bienes y Servicios y publicitarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.

Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).

Retomar la llamada que se devuelve y agradecer al solicitante los tiempos de espera.

No se comprometa con temas que no puede cumplir.

Fin de información: Ser concluyente

Despedida: usar un tono cálido y amable.

6.1.1. NORMAS DE CORTESIA CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO PBX (Al contestar el conmutador)

- **Saludar:** Es el contacto inicial más importante, donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.


Ejemplo: Buenos días/tardes, Alcaldía Local Isla del Cascajal, nombre del grupo al cual pertenece el servidor público, nombre de la persona quien recibe la llamada, el cual manifestara su disposición de servicio ¿en qué le puedo colaborar?

Preguntar al ciudadano sobre su solicitud y/o requerimiento: El funcionario después de iniciar el contacto con el ciudadano, pasa a descubrir qué es lo realmente requiere, qué información necesita y por qué motivo decidió a acudir a la Alcaldía Local Isla del Cascajal. Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas

6.1.2. TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN

- Preguntas Abiertas:** Para obtener información (cómo?, dónde?, cuándo?, por qué?, quién?, qué?)
- Preguntas Cerradas:** Para confirmar información, inducen a respuestas concretas. Se usan cuando ya se dispone de información general, si se desea conocer algún detalle concreto.
- Preguntas Alternativas:** Permita al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones, ejemplo: **¿El trámite lo solicitó el mes pasado o este mes?**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	14 DE 24

d. **Ponerse en el lugar del Ciudadano:** Es importante entender lo que el ciudadano siente y que el perciba que se le está escuchando, ejemplos (“Si señor entiendo su posición”, “Comprendo lo que me dice”)

1. Resolver requerimiento de competencia de la Alcaldia Local
- Verificar que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.
 - Sí la consulta es de competencia de otra dependencia de la Alcaldía Local, informar al solicitante quien es el servidor público competente, con el fin de responder el requerimiento presentado por el ciudadano.
 - Sí para resolver requerimiento del solicitante es necesario que radique la petición queja, reclamo, sugerencia o denuncia, hay que indicarle el procedimiento existente para tal fin.
 - Sí la consulta es competencia de otra entidad pública o privada, se debe direccionar el requerimiento, e informar al ciudadano a que entidad competente fue enviada su solicitud.

2. En el evento en que deba poner una llamada en espera
- Evitar en lo posible las llamadas en espera.
 - Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Antes de poner la llamada en esperar, hacerle entender al ciudadano que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste. Si se estima que el tiempo de espera será largo, dar al ciudadano la opción de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
 - Sí el ciudadano acepta la devolución de la llamada, solicitar su número telefónico y devolver la llamada.
 - Cuando el ciudadano acepta esperar, se debe retomar la llamada cada cierto tiempo, para explicar cómo va su gestión.
 - Al regresar, agradecer al ciudadano por el tiempo de espera o pedir disculpas por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

3. Despedida:
- Es el último detalle de la atención telefónica, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:
- preguntar al ciudadano ¿Le puedo colaborar en algo más?
 - Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la Alcaldía Local Isla del Cascajal.
 - Invitar al ciudadano a que vuelva a contar con la Alcaldía Local Isla del Cascajal, cuando lo necesite.
 - Permitir al ciudadano colgar primero.


En lo posible se debe hacer seguimiento a la solicitud o trámite, hasta que el ciudadano obtenga respuesta, con el fin de optimizar el servicio.

6.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL:

Cuando el ciudadano se desplaza personalmente a las instalaciones de la Alcaldía Local Isla del Cascajal para solicitar algún servicio y/o trámite, para realizar una petición, queja o reclamo, sugerencia o denuncia, entre otras, el funcionario encargado deberá atenderlo de la siguiente forma:

6.2.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para los ciudadanos, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	15 DE 24

El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la Alcaldía Local Isla del Cascajal, el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo (carnet, escarapela, uniforme, botón...)

Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que los ciudadanos se fijan, por ello es fundamental mirar a la persona que se está atendiendo, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad al suministrar información. Adicionalmente es importante sonreír, teniendo en cuenta que esta expresión no sea falsa ni forzada, hacerlo le da un carácter acogedor a la atención brindada; la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

6.2.2. ACTIVIDADES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL

- Buenos días/Buenas tarde (Cordial Saludo).
- Bienvenido a la Alcaldía Local Isla del Cascajal, Grupo Atención al Ciudadano, o al área donde se va a atender al ciudadano.
- ¿En qué le puedo colaborar? (Se debe prestar atención a la respuesta del ciudadano para poder orientarlo adecuadamente).
- Identificar si tiene alguna discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Solicitar amablemente al ciudadano que se identifique, “Por favor dígame, cuál es su nombre y número de identificación para registrar su visita.
- Después de que el ciudadano se haya identificado, si es necesario que espere, se le debe indicar amablemente, dónde puede hacerlo.

Tener en cuenta las siguientes recomendaciones adicionales:


- Indague nombre y apellido del ciudadano y después del saludo dirigirse a él como Señor, Señora y su apellido.
- A menos que el ciudadano lo solicite, siempre debe ser tratado de usted, independientemente de la edad o el sexo y debe sonreírsele.

Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento

- Iniciar la conversación con preguntas abiertas que le permitan al ciudadano explicar lo que necesita y tener un diálogo fluido.
- Si no es claro el motivo de la consulta, hacer preguntas abiertas sobre el requerimiento.
- Puede ser de gran utilidad resumir lo que el ciudadano dice para aclarar y confirmar la necesidad. Se debe utilizar un lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente. No utilizar siglas habituales a nivel interno, que pueden resultar completamente desconocidas para el ciudadano.
- Si suena el teléfono al atender a un ciudadano, se debe pedir permiso u ofrecer disculpas antes de contestar y atender a la persona que llama con calidez y tomar sus datos.
- No debe tutear al ciudadano, aunque él lo haga.

Resolver requerimiento de competencia de la Alcaldía Local

- Verificar que la información dada cumple con el requerimiento del ciudadano.
- Si la consulta es de competencia de otra dependencia de la Alcaldía, informar al solicitante quien es el servidor público competente, con el fin de responder el requerimiento presentado por el ciudadano
- El servidor público no se debe comprometer con temas que no puede cumplir.
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o trámite interno y los tiempos de respuesta.
- Ser cálido y respetuoso con el ciudadano.
- Sí la consulta es competencia de otra entidad pública o privada, se debe direccionar el requerimiento, e informar al ciudadano a que entidad competente fue enviada su solicitud.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	16 DE 24

Despedida:

Después de atender al ciudadano y/o realizar el trámite respectivo, se debe despedir utilizando las siguientes frases:

- ¿Le puedo colaborar en algo más?
- Gracias por visitar la Alcaldía Local Isla del Cascajal, Grupo Atención al Ciudadano, o el área correspondiente.
- Ha sido un placer poder atenderlo. No dude en volver si lo necesita.

6.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños.
- Evite hablarles en un tono aninado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

6.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:


Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: *“al frente suyo se encuentra el formato”* o *“hago entrega de la documentación”*, *“voy a sacar una fotocopia de...”* con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: *“a su izquierda encuentra”*, *“a su derecha está”* y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	17 DE 24

- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con sordo ceguera

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Si la persona sordo ciega no tiene acompañante el funcionario debe dar a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.
- Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.


Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	18 DE 24

- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

6.4. PROTOCOLO POBLACIÓN LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:


- **Hombre:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas.
- **Mujer:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.
- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- **Identidades de Género:** Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgenerista.
- **Transgenerista:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- **Transexual:** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
- **Travestí:** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
- **Transformista:** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

6.4.1. ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- Se puede encontrar con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	19 DE 24

- Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así

6.5. ATENCIÓN A POBLACIÓN ADULTA MAYOR

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- 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, ni expresiones paternalistas.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando, una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.


Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:

- Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
- Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

6.6. 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, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, se deben observar las siguientes recomendaciones:

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	20 DE 24

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos diminutivos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.7 . 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:
- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
 - Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

6.8 . GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes colombianas, palanqueras o raizales y pueblos ROM o gitanos. El servidor debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita la ayuda de un intérprete.
- En caso de requerir intérprete, se debe grabar la solicitud del ciudadano con el dispositivo que tenga disponible el servidor, e indicarle que se realizará la traducción de la misma con el apoyo del Ministerio de Cultura; una vez generada la traducción, se procederá a su gestión.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual es uno de los medios tecnológicos de información para facilitar el acceso y dar alcance a los ciudadanos desde cualquier parte del país, a los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía Local Isla del Cascajal a través del portal www.isladelcascajal.gov.co, cuenta con diferentes herramientas que le permiten al ciudadano obtener servicios en línea como el Chat y el correo electrónico institucional.

Aplicativo de Quejas y Reclamos.

En el portal institucional puede presentar, haciendo ejercicio de sus derechos, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y opiniones a la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Interior respecto de cualquier trámite, producto o servicio prestado, conforme a las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web.

El Chat


El chat es una herramienta para realizar una conversación en línea, es decir, en tiempo real que se desarrolla entre dos o más personas; básicamente se produce a través de textos escritos, sin embargo, actualmente se pueden utilizar la voz y el video.

Actividades de atención virtual chat

1. Saludo:

Es el contacto inicial más importante, donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	21 DE 24

Ejemplo: Buenos días/tardes, Alcaldía Local Isla del Cascajal, Grupo de Servicio al Ciudadano, mi nombre es (nombre del funcionario y/o contratista), ¿en qué le puedo colaborar?

2. Identificar el requerimiento

Se debe leer atentamente la comunicación recibida con el fin de asegurar la plena comprensión de la solicitud hecha por el ciudadano.

Los mensajes de chat y correos electrónicos se deben responder por medio de textos breves, que concretamente resuelvan las solicitudes formuladas por los ciudadanos, al responder es importante conservar el asunto enunciado en el correo original y en caso de ser necesario citar la fecha del mismo.

Nota: Al responder no se debe tutear a los ciudadanos, así ellos lo hagan.

3. Despedida:

Se debe finalizar el mensaje utilizando una frase amable como:

- ¿Le puedo colaborar en algo más?
- No dude en ponerse en contacto con nosotros si desea recibir información adicional.
- No dude en volver a contactarnos si lo necesita.
- Gracias por Contactarnos, ha sido un placer poder atenderlo(a).
- Si se está contestando un correo electrónico el servidor público responsable de responder se debe identificar claramente, escribiendo nombre y apellido, cargo, área donde labora número telefónico y dirección de contacto.

El Correo Electrónico (e-mail): Es un servicio de red que permite al ciudadano intercambiar mensajes a través de los sistemas de comunicación electrónicos de la Alcaldía Local Isla del Cascajal.

El funcionamiento del correo electrónico consiste en enviar y recibir mensajes que llegan de diferentes destinos a una dirección electrónica, a través de este medio el ciudadano podrá presentar peticiones utilizando la página web

Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío de textos y de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audio, etc.).

7.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL CHAT


Los canales virtuales son empleados por el ciudadano, habitualmente para comunicarse con la Alcaldía Local Isla del Cascajal de manera informal y escrita; los servidores públicos deben aplicar las normas generales para garantizar la atención respetuosa de los ciudadanos y utilizar el lenguaje y formas apropiadas para responder estas comunicaciones virtuales.

- Siempre el trato debe ser de usted.
- Lenguaje fácil de entender sin términos técnicos.
- Responda los mensajes con palabras respetuosas como : Señor, señora, señorita, joven
- Todos los mensaje deben ir directo al tema y sin parafraseo de adorno.
- Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial de la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Interior se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.

7.2. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN VIRTUAL CHAT

Saludo: Es el contacto inicial más importante, donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	22 DE 24

Ejemplo: Buenos días/tardes, Alcaldía Local Isla del Cascajal, Grupo de Servicio al Ciudadano, mi nombre es (nombre del funcionario y/o contratista), ¿en qué le puedo colaborar?

Identificar el requerimiento

Se debe leer atentamente la comunicación recibida con el fin de asegurar la plena comprensión de la solicitud hecha por el ciudadano.

Los mensajes de chat y correos electrónicos se deben responder por medio de textos breves, que concretamente resuelvan las solicitudes formuladas por los ciudadanos, al responder es importante conservar el asunto enunciado en el correo original y en caso de ser necesario citar la fecha del mismo.

Nota: Al responder no se debe tutear a los ciudadanos, así ellos lo hagan.

Despedida: Se debe finalizar el mensaje utilizando una frase amable como:

- ¿Le puedo colaborar en algo más?
- No dude en ponerse en contacto con nosotros si desea recibir información adicional.
- No dude en volver a contactarnos si lo necesita.
- Gracias por Contactarnos, ha sido un placer poder atenderlo(a).
- Si se está contestando un correo electrónico el servidor público responsable de responder se debe identificar claramente, escribiendo nombre y apellido, cargo, área donde labora número telefónico y dirección de contacto.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

De acuerdo con lo establecido en (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

8.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.


3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	23 DE 24

estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

8.2. DEBERES DE LAS PERSONAS. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

8.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.


2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PT-AC-001
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO E INSTITUCIONES	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	24 DE 24

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

9. NORMATIVIDAD, DOCUMENTOS Y/O REGISTROS REFERENCIADOS

N/A

10. INSTRUCTIVOS

N/A

11. ANEXOS

FG-AC-001 Carta de trato digno

Control de cambio

FECHA:	RAZON DEL CAMBIÓ:	NUEVA VERSION:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
Nombre:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
Cargo:	Profesional Universitario	Alcalde Local
Firma:		