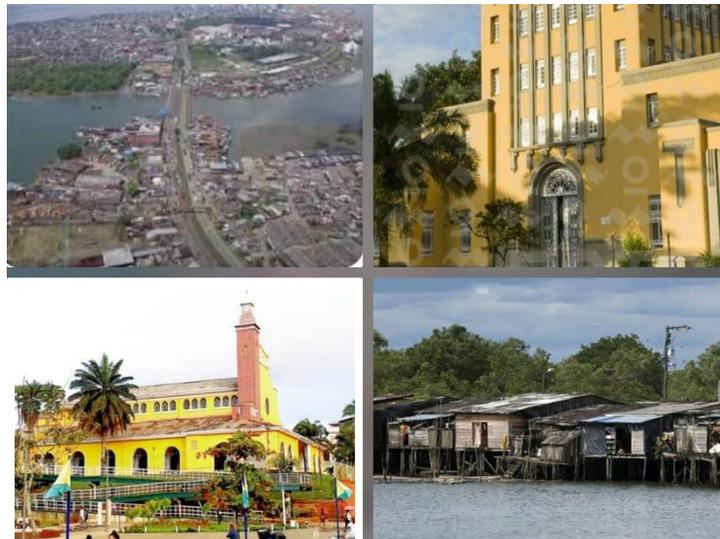


Protocolo de Atención al Ciudadano



Alcaldía Distrital de Buenaventura

Protocolo de Atención al Ciudadano

Alcaldía Distrital de Buenaventura
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
2022

Protocolo de Atención al Ciudadano

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Presentación | 4 |
| 1. Objetivo | 7 |
| 2. Alcance | 7 |
| 3. Definiciones | 8 |
| 4. Canales de atención | 10 |
| Canal presencial | 10 |
| Canal telefónico | 10 |
| Canal virtual | 11 |
| 5. Protocolo de Atención al Ciudadano | 12 |
| 6.1 Atributos generales del buen servicio | 12 |
| 6.2 Actitud | 13 |
| 6.2.2 Personas alteradas: | 14 |
| a. Lenguaje claro | 15 |
| 6. Protocolo de atención presencial | 15 |
| 7. Protocolo para la atención telefónica | 18 |
| 8. Protocolo para la atención virtual | 18 |
| 9. Atención preferencial | 20 |
| 10. Carta de trata digno | 22 |
| 11. ¿Cómo se construyó el protocolo de atención al usuario? | 24 |

1. Presentación

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de Colombia vincula la garantía de los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado en todos sus niveles. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Así las cosas, el presente protocolo de atención al usuario, tiene como propósito dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano, en lo relativo a la recepción, trámite y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por la comunidad, en el marco de lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de Función Pública y la normatividad constitucional e infra constitucional vigente.

De igual manera, el protocolo de atención al usuario responde a un ejercicio colaborativo de construcción con ciudadanía y servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Buenaventura.

En este protocolo se desarrollará un nuevo enfoque en la atención de los servidores públicos hacia los usuarios y los parámetros de servicio aplicando el principio de que la finalidad de la función pública es el servicio con calidad a la ciudadanía.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, instrumento contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción, Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, para que propongan iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuenta

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Marco Normativo

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con la suscripción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se da cumplimiento entre otras a la siguiente normatividad:

Ley 1474 de 2011, Artículos 73 y 76, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Decreto 1081 de 2015 “Por medio de la cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión, establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Este año las entidades deben entregar a más tardar el 31 de marzo este plan.

Para orientarlos, desde Función Pública presentamos las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre su elaboración.

1. ¿Qué es el Plan Anticorrupción?

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

2. ¿El Plan Anticorrupción es independiente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión?

No. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

3. ¿Qué entidades deben elaborar el Plan Anticorrupción?

El Plan Anticorrupción debe ser formulado y publicado por todas las entidades siguiendo sus procedimientos internos. El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" establece que el Plan debe elaborarse por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal".

4. ¿Cuál es el plazo para elaborar el Plan Anticorrupción?

El Plan Anticorrupción deberá formularse y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año. Para el 2016, el Decreto 124, ha dispuesto que las entidades tengan hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el plan.

5. ¿Es necesario realizar alguna actividad preliminar, antes de formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano?

Sí. Se deberá realizar un contexto estratégico que contenga:

1. Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias y la percepción de los ciudadanos sobre la materia.
2. Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
3. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
4. Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
5. Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
6. Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

1. Objetivo

Dar a conocer los diferentes canales y puntos de atención que soporta el proceso de Atención al Ciudadano, el procedimiento para la radicación de comunicaciones sociales, la aplicación de protocolos de atención que va implícita en la interacción con los usuarios y la Carta del Trato Digno, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción del usuario, para fortalecer de esta manera la imagen de la entidad y la cultura del servicio.

2. Alcance

Desde la atención al ciudadano se busca estandarizar la operación realizada por los diferentes organismos que cuentan con puntos atendiendo las inquietudes y necesidades de los usuarios, aplicando implícitamente los protocolos de atención, realizando la caracterización de los usuarios, y al mismo tiempo implementando las encuestas para conocer el nivel de percepción frente a la atención. Esto mismo se implementa en los puntos de atención denominado ventanillas únicas, los cuales están habilitados para la radicación de comunicaciones oficiales y tramites.

Así mismo, el proceso de Atención al Ciudadano, en su operación, cuenta con canales para atender a los usuarios por los diferentes canales de forma presencial y virtual, facilitando y agilizando el acceso de los usuarios a la entidad.

La adopción de las siguientes herramientas permitirá que el personal de la Administración Central conozca el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios y genere una comunicación basada en la aplicación de los principios y valores éticos promulgados por la misma.

Por lo tanto, este Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con los líderes de los diferentes procesos de la entidad que buscan optimizar los recursos y la capacidad de respuesta, ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

3. Definiciones

CALIDAD DEL SERVICIO. Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del ciudadano.

CIUDADANO. Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

CIUDADANÍA DIGITAL. Certificación de competencias y habilidades digitales otorgada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones a colombianos mayores de 13 años para que hagan buen uso de las tecnologías e Internet.

CONFIABILIDAD. Factor fundamental que hace referencia a que el ciudadano pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta efectiva del servidor público o de quien le provee el servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Respeto a los derechos del ciudadano para controlar la distribución y difusión de sus datos.

ENFOQUE AL CIUDADANO. Investigar las necesidades del ciudadano y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar proyectos y programas para satisfacer sus requerimientos.

DENUNCIA. Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

DERECHO DE PETICIÓN. Derecho de toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener su pronta resolución.

GRUPOS DE INTERÉS. Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “públicos internos y externos”, o “ciudadanos internos y externos” o “partes interesadas”, entre otros.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el ciudadano entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio.

PERSONA CON DISCAPACIDAD. Persona con deficiencias o alteraciones en las funciones y /o estructuras corporales, limitaciones en las actividades que puede realizar una persona de su edad y contexto, así como restricciones en la participación en los espacios de la vida cotidiana. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, discapacidad cognitiva, autismo y discapacidad múltiple.

PETICIÓN PRIORITARIA. Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

QUEJA. Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. Operaciones de verificación y control que se realizan para admitir documentos que han sido remitidos por una persona o entidad.

RECLAMO. Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

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.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SOLICITUD. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SUGERENCIA. Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

TRÁMITE. Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley; este se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

TRANSPARENCIA. Es la práctica de hacer visible y divulgar entre la ciudadanía la información pública, a fin de combatir la corrupción y elevar los niveles de probidad al interior del Estado. Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

USUARIO. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias, entre otros.

4. Canales de atención

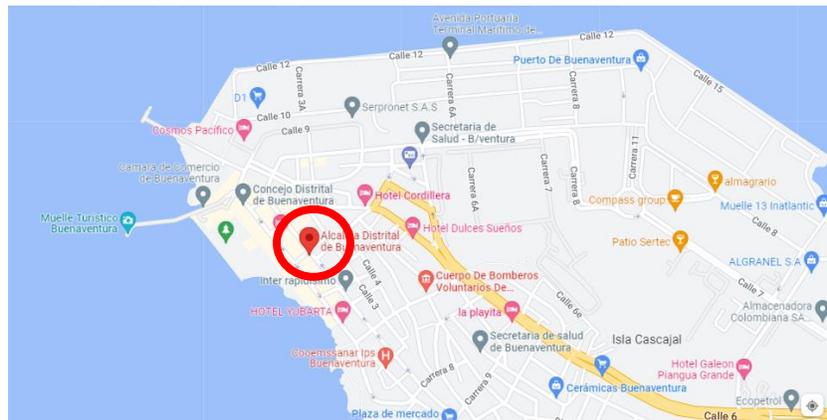
Los Canales de Atención al Ciudadano son los medios a través de los cuales se establece la relación Usuario-Alcaldía Distrital de Buenaventura y para ello, tenemos tres formas para atenderle: presencial, virtual y telefónica

Canal presencial

La atención presencial se realiza en el punto de atención del Centro Administrativo Distrital, en el que se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. A continuación, presenta la localización física de este punto:

Punto de atención - (Ventanilla Única) SAC: Edificio CAD Calle 2 Carrera 3 - Centro, Buenaventura Valle del Cauca Colombia.

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Alcaldia+Distrital+de+Buenaventura/@3.8884842,77.078726,16z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd9b42ba64b6d7f8d!8m2!3d3.8879543!4d-77.0771381>

Para más información sobre la localización de los diferentes organismos y de las entidades descentralizadas, consultar el enlace de transparencia del portal web <https://www.buenaventura.gov.co/articulos/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Canal telefónico

Teléfono: PBX (60) (2) 240-5400 - (60) (2) 240-5401

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Canal virtual

Direcciones electrónicas para la recepción de PQRSD

- **Correo Institucional para la recepción de solicitudes:**
ventanilla_unica@buenaventura.gov.co
- **Correo Institucional para la recepción de solicitudes de información:**
alcalde@buenaventura.gov.co
- **Correo Institucional para la recepción de notificaciones judiciales:**
dir_juridico@buenaventura.gov.co

Correos electrónicos organismos de la Alcaldía Distrital de Buenaventura:

| Organismo | Correo electrónico |
|--|--|
| Despacho Alcalde | Alcalde@buenaventura.gov.co |
| Dirección Técnica Ambiental | dta@buenaventura.gov.co ambiente@buenaventura.gov.co |
| Dirección Técnica de Cultura | dir_cultura@buenaventura.gov.co |
| Oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento Territorial | Dir_planeacion@buenaventura.gov.co |
| Oficina Coordinadora para la Atención del Riesgo de Desastres (OCPAD) | ocpad@buenaventura.gov.co |
| Oficina de Cooperación Internacional | cooperacioninternacional@buenaventura.gov.co |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | prensa@buenaventura.gov.co |
| Oficina Jurídica (Conciliaciones extrajudiciales, traslados y notificaciones) | conciliacion_juridica@buenaventura.gov.co |
| Oficina Jurídica (Sólo Notificaciones judiciales y trámites de tutela e incidentes) | notificaciones_judiciales@buenaventura.gov.co |
| Oficina Jurídica (Trámites administrativos, reclamaciones administrativas, peticiones, requerimientos) | dir_juridico@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Convivencia | sec.convivencia@buenaventura.gov.co dir_convivencia@buenaventura.gov.co adultomayor@buenaventura.gov.co |

| | |
|--|--|
| | familiasenaccion@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Desarrollo Económico y Rural | desarrolloeconomico@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Gobierno | secretario_gobierno@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Infraestructura | infraestructura@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Salud | sisinfo@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Tránsito y Transporte | dir_transito@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Turismo | turismo@buenaventura.gov.co |
| Secretaría de Vivienda | dir_vivienda@buenaventura.gov.co |
| Sisbén (Solicitudes) | sisbenet@buenaventura.gov.co |
| Soporte en el área de Rentas (Impuesto Predial e Industria y Comercio) | rentas@buenaventura.gov.co soporte_rentas@buenaventura.gov.co impuestopredial@buenaventura.gov.co industriaycomercio@buenaventura.gov.co |
| Terminal de Transportes | terminal.transportes@buenaventura.gov.co |
| Ventanilla Virtual CAD | ventanilla_unica@buenaventura.gov.co |
| Ventanilla Virtual Programa Adulto Mayor | ventanilladorada@buenaventura.gov.co |

5. Protocolo de Atención al Ciudadano

Los Protocolos de Atención al Ciudadano son orientaciones generales necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores de la Alcaldía Distrital de Buenaventura, encargados de brindar atención directa a la ciudadanía. Estos protocolos permiten uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la entidad, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, para mejorar la percepción y satisfacción del ciudadano, fortalecer la imagen institucional y la cultura de servicio.

5.1 Atributos generales del buen servicio

Todos los funcionarios y contratistas que atienden a los usuarios, a través de cualquier canal o punto de atención deberán contar con cualidades y competencias que entreguen servicios de Calidad.

El buen servicio es más que la respuesta a una solicitud. Es la forma como se atiende al ciudadano, es la actitud positiva en el momento de verdad con el usuario.

Un servicio de calidad 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.

Trato Digno: 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: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: El buen servicio va más allá de la 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.

Calidad: El buen servicio va más allá de la 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.

5.2 Actitud

Según la Real Academia Española, 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 servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. El buen servicio va más allá de la 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.

En este sentido, el servidor público debe:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

5.2.1 Personas alteradas:

En muchas ocasiones podrán presentarse ciudadanos inconformes, confundidos, alterados, 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 servidor 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

a. Lenguaje claro

EL buen servicio se caracteriza por transmitir la información de forma clara y efectiva; es necesario definir un lenguaje sencillo, lenguaje llano o transmitir la información escrita con claridad, lo cual permite al usuario a entender con facilidad lo que se le desea transmitir.

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

Frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas, es necesario evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado, es necesario evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “*Mi amor*”, “*Corazón*”, etc.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas debe explicarse con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Aunado a ello, es necesario 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.

6. Protocolo de atención presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los puntos de atención se deberán ofrecer servicios de forma cálida y humana, dando cumplimiento a los principios institucionales, por lo tanto, es necesario tener en cuenta las siguientes generalidades:

- Saludar con energía
- Desarrollar un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concentrarse dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempéñese como un asesor del usuario (el asesor supera expectativas).
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Intentar buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimentar al ciudadano acerca de las diligencias hechas. Pregunte: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al ciudadano(a) el haberle dado la oportunidad de servirle.

La atención al ciudadano de manera presencial se lleva a cabo, en el marco los siguientes momentos:



Momento 1: Ingresar a la entidad

- Salude expresando: Buenos días/tardes, bienvenido (a)....
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Si debe revisar maletines u objetos personales, informarlo de manera cordial y respetuosa al ciudadano, indicarle la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran allí.
- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita".

- No converse por teléfono, tampoco con los compañeros(as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios, mientras los atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita. No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- La atención que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.

Momento 2: Interactúa con el vigilante o servidor público de orientación

- Salude amablemente, haga contacto visual y dé la bienvenida.
- Verifique si el servicio corresponde a la entidad, de no ser así apoye para resolver la solicitud. Compruebe que el usuario tenga los documentos necesarios.
- Oriente al usuario dónde continua su atención.

Momento 3: Asignación de turno

- De acuerdo con el trámite que realizará el usuario en el punto de atención, asígnele un turno e indíquele la sala de espera. Se debe considerar la entrega de un turno especial, en caso de atención preferencial.

Momento 4 y momento 5: Es atendido por el servidor público/Momento de verdad

- Salude con una sonrisa hacienda contacto visual.
- Pregúntele al usuario su nombre. No se dirija al usuario en tercera persona.
- Escuche con atención. Responda las preguntas y proporcione la información que se requiera.
- Si se debe retirar del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero cuando vaya a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

Momento 6: Sale de la entidad

- Retroalimente a los usuarios sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea pendiente. Antes de finalizar la atención, pregúntele ¿Hay algo en lo que pueda servirle?
- Despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiéndole el 'señor' o 'señora'.
- Revisar casos o compromisos adquiridos y hacerle seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder al usuario, informarle al jefe inmediato para resolver de fondo.

Recuerde compartir la encuesta de satisfacción al usuario una vez finalice la atención https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-lvKxqO_YUAhMWvARsTAcPYJHJbdpOfkU4m9ut-eJY-r4RQ/viewform

7. Protocolo para la atención telefónica

- No deje timbrar más de dos veces el teléfono.
- Conteste inmediatamente timbre.
- Salude (buenos días, buenas tardes).
- Diga el nombre de nuestra entidad. (Alcaldía Distrital de Buenaventura).
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información (escuchar atentamente). Brinde la información requerida.
- Mantenga una postura natural y relajada.
- Sea amable y respetuoso.
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso.

8. Protocolo para la atención virtual

Es importante fortalecer la manera cómo la Administración Distrital se relaciona con la ciudadanía a través de medios digitales o las redes sociales, pues cada vez es más común que se realicen peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) directamente a través de estos canales. Por ello, no solo se debe dar lectura, sino

también responder a los requerimientos de los usuarios a través de estos medios digitales, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso: lenguaje sencillo

- Claros, directos, precisos, de lenguaje sencillo y con la menor extensión posible.
- No es necesario ser excesivamente formal ni técnico; por su naturaleza, una red social debe servir para aproximar a las personas y no para desmotivarlas de participar.
- En la redacción de contenidos se deben seguir las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma castellano, tal y cómo lo recomienda la Real Academia Española
- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables, y de ninguna forma generar interpretaciones erradas.
- Se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información
- Deben ofrecerse solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos.
- Los contenidos gráficos y audiovisuales deben estar acordes con los textos y cumplir con el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa, respetando las medidas, calidad y políticas de la red social.
- Deben ofrecerse solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos.

Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos provistos por medios electrónicos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios ni obscenos.
- No se deben publicar contenidos ofensivos que atenten contra derechos fundamentales de los particulares
- Se deben evitar estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole que puedan indicar preferencias por grupos específicos.

- El tratamiento de información personal deberá estar ajustado a la Ley 1581 de 2012 y a sus decretos reglamentarios, así como a la Política de protección de datos personales.
- No difundir datos personales de los usuarios en las redes u otros medios digitales, tales como teléfonos, correos electrónicos, direcciones, etcétera. En caso de que los datos necesiten publicarse debe contarse con el consentimiento del usuario.

Los contenidos deben observar los derechos de autor y la propiedad intelectual

- Si se desea hacer uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por derechos de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro, visual o de programas informáticos.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, “know-how”, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derechos de autor.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial genera acciones civiles o penales.

De las respuestas al ciudadano y el uso debido de la red

- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, este se debe corregir rápidamente.
- Se prohíbe la publicación de cualquier imagen, logo o información de carácter comercial
- Solo los voceros autorizados por la Administración distrital promocionarán la gestión de la entidad.
- Siempre se deben utilizar los nombres de la Alcaldía Distrital de Buenaventura, del organismo involucrado, el del alcalde distrital o del responsable de ejecutar el proceso que se dará a conocer.

9. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

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.
- 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 deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

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

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

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

10. Carta de trata digno

La Carta del Trato Digno al Ciudadano es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos con el objeto de ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva los derechos humanos:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones, en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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. (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).
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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 personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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 que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Los contenidos gráficos y audiovisuales deben estar acordes con los textos y cumplir con el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa, respetando las medidas, calidad y políticas de la red social.

Deberes de los ciudadanos

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 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.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6, artículo 5, de la Ley 1437 de 2011.
- 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 diferentes canales de atención de que dispone la Entidad, conforme con lo previsto en el numeral 5, artículo 7, Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Prohibiciones de las autoridades

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancia sobre las mismas. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el Artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme. Dilatar y/o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales; además de la notificación de los actos que requieran esa formalidad.

11. ¿Cómo se construyó el protocolo de atención al usuario?

En el Distrito de Buenaventura, cada vez se construyen más expresiones y movilizaciones ciudadanas que demandan incidencia en la toma de decisiones, acceder a la información y a la gestión, apostando a fomentar una perspectiva colaborativa de la función pública.

Es por esto que, desde la Administración con Dignidad del Distrito, se pretende implementar un enfoque de gobierno abierto que conocer y reconocer los diversos saberes, experiencias, necesidades, ideas tanto de ciudadanos como de servidores públicos para la construcción de instrumentos de política pública.

El presente protocolo de atención, es producto de la implementación de dicho enfoque, en el que servidores públicos de manera colaborativa y articulada en el marco de principios orientadores de diálogo y escucha han definido los lineamientos para el servicio al ciudadano en la Alcaldía Distrital de Buenaventura.



Servidores públicos y Prestadores de Servicio que participaron en el ejercicio:

| FUNCIONARIO | DEPENDENCIA |
|-------------------------------------|--|
| Harold Andrés Satizabal M. | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento Territorial |
| Elizabeth Enríquez Rodríguez | Oficina de Planeación |
| Alma Araujo | Oficina de Planeación |
| Patricia Paredes | Oficina de Planeación |
| María Edith Zamora | Secretaría de Salud |
| Sandra Bonilla | Oficina de Prevención y Desastre |
| Luis Antonio Lorza | Dirección Técnica de Vivienda |
| Vladimir Victoria | Secretaría de Tránsito |
| Jairo Venancio Moreno | Secretaría de Infraestructura |
| Debbie García | Dirección de Recursos Humanos |
| Emerson Núñez | Oficina de Control Interno |
| Julia Mosquera | Secretaría de Desarrollo Económico y Rural |
| Andrés Felipe Hernández | Oficina Asesora Jurídica |
| Clemente Viafara | Secretaría de Cultura |
| Esneda Mosquera | Secretaría de Salud |
| Alejandro Londoño | Secretaría de Educación |
| Karen Yineth Angulo | Dirección Técnica Ambiental |
| Carmen Yisela Asprilla | Secretaría de la Mujer |
| Marina Angulo | Dirección Financiera |
| Pablo Cesar Tello | Secretaría Desarrollo Económico |

