 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 1 de 30

ALCALDÍA DE PASTO – UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para atender, orientar y direccionar adecuadamente al ciudadano en general, otorgando una respuesta efectiva a sus solicitudes a través de los diferentes canales que ofrece la Alcaldía de Pasto, haciendo uso eficiente del personal capacitado, herramientas tecnológicas y sistemas de información

ALCANCE: El proceso inicia con la recepción de la solicitud efectuada por los ciudadanos a través de los diferentes canales de entrada: escrito, presencial, telefónico o virtual, y finaliza con la entrega de la respuesta a la solicitud.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Está dirigido a todos los servidores públicos (de planta y contratistas) de la Alcaldía de Pasto, toda vez que por las, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.


La aplicación del presente protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Alcaldía de Pasto, sobre todo al momento. Interactuar con el ciudadano.

UTILIDAD DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN: El protocolo de servicio unifica y capitaliza la experiencia de atención, optimiza los recursos integrales y la capacidad de respuesta, y contribuye a mejorar las capacidades de quienes proporcionan el servicio y mejorar percepción de la calidad por parte de los ciudadanos.

Dado que la forma en que se presta el servicio proyecta la imagen de la Alcaldía de Pasto; en todo momento el ciudadano-Usuario debe percibir que la Alcaldía de Pasto está orientada a atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades, independientemente del canal de atención por el cual están interactuando (presencial, telefónico o virtual).


DEFINICIONES:

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios,

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 2 de 30

con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

- **CANALES DE SERVICIO:** son los medios a través de los cuales los ciudadanos acceden al contacto con la administración para la formulación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y demás procedimientos administrativos de cara al ciudadano que brinda la Alcaldía de Pasto.
- **CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** en el que ciudadanos y servidores interactúan en forma personal para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Alcaldía de Pasto.
- **CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** en el que es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Alcaldía de Pasto, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL:** en el que se brinda servicio al ciudadano a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.
- **CANAL DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA:** permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas o verbales, realizar la correspondiente radicación de las mismas y esperar tener una respuesta formal y oportuna a sus requerimientos.
- **DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones físicas o cognitivas de una persona.
- **DEFICIENCIAS:** son problemas que afectan a una estructura o función corporal.
- **LIMITACIONES:** son dificultades para ejecutar acciones o tareas.
- **RESTRICCIONES:** son problemas para participar en situaciones vitales.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 3 de 30

- **ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

MARCO NORMATIVO.

- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: 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.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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.
- Ley 361 de 1997. Conocida como la Ley general de discapacidad. Aborda un espectro amplio de derechos, servicios públicos y responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación con las personas con discapacidad.
- Ley 982 de 2005. Aborda específicamente las necesidades y derechos de la población sorda y sordociega.
- Ley 1145 de 2007. Establece la creación del Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.
- Ley 1275 de 2009. Aborda las necesidades y derechos de la población de talla baja.
- Ley 1306 de 2009. Desarrolla el Régimen legal de la capacidad para personas con discapacidad mental intelectual y mental psicosocial.
- Ley 14346 de 2009. Aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1616 de 2013. Expide la Ley de salud mental y dicta otras disposiciones al respecto".
- Ley 1618 de 2013. Desarrolla normativamente la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, de las Naciones Unidas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 1346 de 2009.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 4 de 30

- Ley 1680 de 2013. Busca garantizar el acceso a la información, al conocimiento, a las comunicaciones y a las TIC a todas las personas ciegas y con baja visión.
- Acuerdo 021 de junio de 2018. Por medio de la cual se crea la Unidad de Atención al Ciudadano adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Secretaría General del Municipio de Pasto.
- Protocolos de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

1. Atributos del servicio


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.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeros basado en normas y procedimientos
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve exactamente lo requerido.
- **Innovador** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas

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.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R-001	CONSECUTIVO 5 de 30

Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones (protocolos) de atención definidos por la Alcaldía de Pasto para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Pasto - incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la información durante su atención. Revisar diariamente el sitio web institucional www.pasto.gov.co y el portal web interno www.intranetpasto.gov.co
- Seguir el procedimiento (el conducto regular) con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por información incompleta o errada o falta de información, en cuyo caso debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Por último, 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.

2. 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.

En este sentido, el servidor público debe:

- 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.
- 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.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 6 de 30

- 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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigir respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederá el manejo de la situación.

3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la Alcaldía de Pasto ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos. 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 conciencia 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 otros ciudadanos, informar al jefe inmediato la situación que genera el problema.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 7 de 30

4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Alcaldía de Pasto.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", "Precioso(a)", "Linda(o)", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.


5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6. Qué aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a los adultos mayores


Los adultos mayores son cada vez más activos y participes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 8 de 30

Es preciso reiterar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar 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.

- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando.
- Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
 - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
 - En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
 - Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro
- Mantenga la calma.
- Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquílcese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal:
 - Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.
 - Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R-007	CONSECUTIVO 9 de 30

- No invada el espacio personal del ciudadano.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre usted y el ciudadano.
- Intente persuadir al ciudadano para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquelo las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que esté enojado, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Nunca toque al ciudadano, si la persona lo agrede físicamente, solicite ayuda del equipo de seguridad.
- Si definitivamente no se siente seguro en presencia del ciudadano, la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acuda al servicio de seguridad o a la policía si es el caso.

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Acciones de anticipación

- Verificar la disponibilidad de un espacio adecuado para la atención
- Usar el carne de identificación adecuadamente en un lugar visible para el usuario, (solapa o colgado en el cuello).
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, libreta, bolígrafo) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Alcaldía de Pasto para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía de Pasto, la dependencia responsable y el contacto.

Inicio del servicio

El personal de seguridad debe:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime (si aplica), evitando obstruir el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R-001	CONSECUTIVO 10 de 30

- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido(a) a la Alcaldía de Pasto y el nombre de la dependencia".
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción o punto de información, para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros.
- El personal de vigilancia debe ejecutar de forma respetuosa las medidas de seguridad implementadas en la entidad para el acceso como la solicitud para la revisión de maletines.
- El personal de vigilancia debe abstenerse de tratar de orientar sobre los requisitos para la prestación de un trámite o servicio.

Atención en Recepción, Secretaría o punto de servicio


- Saludar amablemente diciendo:
- "Bienvenido/a, a la Alcaldía de Pasto, mi nombre es (nombre y apellido...),
- ¿qué servicio solicita" o "en qué podemos colaborarle?"
- Orientar al ciudadano hacia el lugar al que debe dirigirse para ser atendido.
- En caso de que se trate de una persona con discapacidad, madre gestante o adulto mayor dar la prioridad respectiva en la atención.

Contacto inicial en el punto de servicio

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir:
- "Buenos días/tardes", "Bienvenido a (Nombre de la dependencia u oficina",
- "Mi Nombre es (nombre y apellido...),
- ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora". (No dirigirse al ciudadano en tercera persona, no tufear).

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escúchelo con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 11 de 30

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "señor" o "señora".
- No atienda su celular para realizar llamadas personales, ni chatee mientras atiende a un usuario.
- No consuma alimentos frente a los usuarios

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- En caso de que no pueda continuar con la atención y deba retirarse por una urgencia informar a su supervisor o en su defecto a su compañero más cercano que tenga los conocimientos para continuar la atención.


Solicitudes que requieren mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explíquelo al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicar esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia y corresponde a otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué no se puede realizar el trámite o servicio en la Alcaldía de Pasto.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 12 de 30

- Si el punto al cual debe remitir al usuario se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento al servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el usuario debe ir a otra sede de la entidad para continuar el trámite o servicio indicarle la dirección, el horario de atención y los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Finalización del servicio.

Atención presencial en situaciones especiales

➤ **Atención a personas con discapacidad**


Usuarios que por su condición permanente o circunstancial se ven limitados para el ejercicio de algunas funciones o requieren de apoyos técnicos o humanos para ejecutarlas.

Si la discapacidad es auditiva

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- Diríjase al usuario de forma escrita de ser necesario.
- Utilice el medio escrito en lenguaje sencillo, frases cortas y letra legible.
- Si el usuario puede leer los labios, utilice un ritmo expresivo sin gestos exagerados.
- Utilice otros recursos expresivos y comunicativos, tales como: dibujos, carteles.
- Evite objetos que dificulten la visión de sus labios.
- Préstele atención cuando se comunique, respete el turno cuando le corresponda comunicarse.
- Si el usuario está acompañado de un intérprete, diríjase a la persona sorda no al intérprete, pero verifique que el acompañante entienda su explicación.
- Si en su dependencia se atiende frecuentemente a personas con esta discapacidad, debe informar a la Unidad de Atención al Ciudadano.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 13 de 30

- Si el usuario presenta audición disminuida, pregúntele a través de que medio quiere comunicarse, sea escrito o verbal, si la comunicación es verbal trate de hablarle más cerca y de forma pausada.

Muchos ciudadanos sordos se comunican a través de la lengua de señas, por eso se sugiere que las personas a cargo de la atención directa al ciudadano cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana, por medio de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el **Centro de Relevó** o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol).

Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevó (<http://www.centroderelievo.gov.co>).


Si la discapacidad es motora

- Ubíquese cerca del usuario sin establecer contacto físico.
- Brinde un contexto flexible, por ejemplo, si es necesario desplazarse hasta donde esté el usuario, hágalo.
- Busque el contacto visual para iniciar la comunicación.
- Si el usuario utiliza silla de ruedas, siéntese frente a él, no permanezca parado.
- Si el usuario está acompañado, diríjase a él, no al acompañante.
- Respete su estilo y ritmo.
- Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.

Si la discapacidad es visual

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.
- Para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio).

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 14 de 30


- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el usuario.
- Mantenga informado al usuario sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Oriente con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está ..." "derecho aproximadamente a X metros"
- Puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.
- Si el usuario tiene perro guía, no los separare, ni distraiga, ni consienta al animal.
- Si el usuario pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano en el hombro o brazo propios.
- Cuando entregue documentos, dígame con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar al usuario(a) antes de dejarlo solo.
- Según sea el caso, brindar al usuario orientación, asistencia o realizar intervención con el propósito de promover la resolución del requerimiento o situarla en vía de solución; de la manera más clara y organizada asegurándose que el usuario lo entienda.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentando al usuario con la información suministrada en la atención y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda ayudar?"

➤ **Atención a personas de talla baja**

- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.
- Actúe con naturalidad y preste atención a los señales que le dé la persona.

Uso de términos adecuados

Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras o ciertas expresiones pueden resultar ofensivas y contrarias a la dignidad de las personas con discapacidad.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 15 de 30

A continuación, presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano, enanito, pitufo	Persona de talla baja
Ciego, cieguito	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordito, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva, hay que considerar que un alto porcentaje de personas sordas sí hablan
Sordo-ciego	Sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejía o cuadriplejía
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo, mudito	Persona sin habla
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquizado, etc	Persona con discapacidad mental, persona con discapacidad psíquica
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene
Aquejado por ...	Persona que tiene ...
Padece ...	
Sufre de ...	



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

NOMBRE DEL PROTOCOLO:

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA
23 AGO 2019

VERSIÓN
01

CODIGO
PC-R -001

CONSECUTIVO
16 de 30

Qué no hacer	Qué sí hacer
<p>No relacione a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.</p>	<p>Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto, deles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar.</p>
<p>Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona con discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción?</p>	<p>Cuando una persona con discapacidad llega a la Alcaldía de Pasto a pedir servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, no trate de terminar la atención lo más pronto con el fin de evitar atenderla.</p>
<p>No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos de las personas con discapacidad. Si hay una persona con silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz. No impida la entrada de perros guía a las instalaciones de la Alcaldía de Pasto</p>	<p>Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona con discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.</p>
<p>No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.</p>	<p>Pregúntese y pregúntele a la persona con discapacidad qué apoyos o</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

NOMBRE DEL PROTOCOLO:

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA
23 AGO 2019

VERSIÓN
01

CODIGO
PC-R -001

CONSECUTIVO
17 de 30

	<p>facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.</p>
<p>No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.</p>	<p>Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.</p>
<p>No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.</p>	<p>En muchos casos las familias son las redes de apoyo de las personas con discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona con discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona con discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona con discapacidad, como reunirse por ella por aparte, hacer preguntas de diferentes maneras, entre otras.</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

NOMBRE DEL PROTOCOLO:

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA
23 AGO 2019

VERSIÓN
01

CODIGO
PC-R -001

CONSECUTIVO
18 de 30


<p>No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.</p>	<p>Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindarla, les pregunte si la requieren y si desea recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.</p>
<p>Frente a las personas con discapacidad no suponga, ni asuma cosas que no conoce, no generalice.</p>	<p>Pregúntele directamente a la persona con discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.</p>

➤ **Atención a Víctimas**

Para prestar un buen servicio a las víctimas

Aunque la atención para las personas víctimas es especializada en la Alcaldía de Pasto, inicia en el Punto de Atención a Víctimas PAV, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No deduzca o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "lo que usted acaba de mencionar es...", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 19 de 30

- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
 - Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
 - Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
 - Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
 - Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como "no se preocupe" o "todo está bien"; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo.
 - Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
 - No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad
 - Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
 - Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- **Atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de un ciudadano**

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 20 de 30

estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas). La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios; por tanto, siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, libreta, bolígrafo) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 21 de 30

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Alcaldía de Pasto para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía de Pasto, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada


- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", Alcaldía de Pasto y el nombre de la dependencia, mi nombre es _____, con quien tengo el gusto de hablar?, una vez el interlocutor se haya identificado se procede a ofrecer ayuda con frases como: Señor o señora _____ "¿En qué le puedo servir?" "cómo puedo ayudarle".

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que le pasará la llamada al área encargada y darle el número de teléfono o extensión en donde puede recibir la información, en caso de que sea imposible transferir la llamada.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que "espere unos minutos en línea por favor", mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 22 de 30

Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.


Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe poner la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complemente en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Verifique con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Finalice la llamada con el guión de despedida: "Gracias por llamar a la Alcaldía de Pasto, _____ (nombre la dependencia), recuerde que habló con...".
- Permítale al ciudadano colgar primero.

NOTA: Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informar y comprobar si la llamada fue devuelta.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 23 de 30

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

RECOMENDACIONES GENERALES

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilice mayúsculas sostenidas para comunicarse con el usuario, excepto cuando corresponda a siglas, recuerde que escribir en mayúsculas sostenidas equivale a gritar en lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Dividir las respuestas largas en bloques.

CORREO ELECTRÓNICO

Para este canal se debe tener en cuenta las recomendaciones consignadas en el manual para el buen uso del correo electrónico institucional (GTI-M-001).

- Cada servidor es responsable del uso de la cuenta de correo institucional asignada, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Cada mensaje debe contener una estructura coherente y ordenada (inicio, desarrollo y conclusión), de acuerdo con el asunto.

Acciones de anticipación:

- Responda siempre los mensajes que llegan al correo institucional.
- Analice si la solicitud compete a la su dependencia, de lo contrario, remítala a la que corresponda e informe de ello al ciudadano.
- Valide a qué correo o a través de qué sistema se deben redirigir los siguientes documentos que por alguna circunstancia llegaron a su cuenta de correo:
 - Derechos de petición.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 24 de 30

- Comunicaciones para el Alcalde.
- Hojas de vida o solicitudes de empleo.
- Solicitudes para entidades.
- Citaciones de los entes de control.
- Invitaciones a directivos
- Felicitaciones.
- Reclamos, quejas y sugerencias.

En el desarrollo del servicio:

- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "asunto".
- Verifique siempre quién es el destinatario principal.
- En el campo "cc" (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique a quienes se debe enviar copia de este, según su cargo o interés en el tema. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas, con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicie la comunicación con frases como las siguientes: "según su solicitud de..., relacionada con..."; "en respuesta a su solicitud de ..., relacionada con...".
- Sea conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escriba líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano, de forma clara y precisa.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el *software* para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de *software* pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 25 de 30

En la finalización del servicio:

- Como remitente, debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Recuerde usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en los destinatarios.

CHAT

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Si este documento se encuentra impreso verificar su vigencia.

En el contacto inicial

Pautas de relacionamiento:

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar de la siguiente manera: "Buenos días/buenas tardes, soy (nombre y apellido)"; se debe preguntar el nombre del interlocutor, y posteriormente decir: "¿En qué le puedo servir?".
- Si el chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta.
- En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. "¿Se encuentra en línea? Por favor confirmenos para poder atender su consulta".

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 26 de 30

En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informe al ciudadano con el siguiente guión:


"Le ofrezco disculpas, su inquietud requiere un análisis más profundo, por lo cual le solicitamos nos facilite los siguientes datos: su nombre completo, número de identificación, correo electrónico, ingresaré su requerimiento en nuestra plataforma de peticiones, quejas, reclamos y denuncias para que se atendida de forma más adecuada".

Una vez obtenidos los datos el servidor público hará el respectivo registro en la siguiente plataforma: <http://pasto.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano>

Es muy importante haber tenido claridad sobre la solicitud que hace el usuario para no registrar peticiones ambiguas o incomprensibles.

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar profundizar en:

- "¿Puede precisar con más detalle su solicitud?".
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita".
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente invitarlo amablemente a guardar compostura. "Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación".
- Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, podemos tener a la mano una respuesta tipo para orientar al ciudadano: Se incluye la respuesta y los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: "¿es satisfactoria la respuesta?".
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 27 de 30

En la finalización del servicio

- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. "Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio. Hasta pronto".
- No deje que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación. En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible.
- En caso de que el usuario abandone el chat, ingrese el requerimiento a la plataforma PQRD.

CHAT O FORO GRUPAL

Acciones de anticipación:

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.


En el contacto inicial:

- Empiece el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Salude de la siguiente manera: "buenos días / buenas tardes, soy..." (nombre y apellido).
- Explique a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informe las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones
- y otras que defina la entidad.
- Exponga el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

En el desarrollo del servicio:

- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones personales, ni suponga o interprete las intervenciones de los
- participantes.
- Cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para el chat.

En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, solicite el correo electrónico y ofrezca enviarla en un término no mayor al número de horas que tenga definido cada entidad. Si un participante incumple las reglas, es prudente

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 28 de 30

reconvenirlo amablemente, con frases como las siguientes: "por favor, ayúdenos con su cumplimiento" o "recuerde que se acordó que...".

En la finalización del servicio:

- Invite a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradezca la participación de los usuarios.

EN REDES SOCIALES

Para la Alcaldía de Pasto, las redes sociales no son canales oficiales de comunicación; sin embargo, estas pueden ser herramientas valiosas para recolección o suministro de Información de interés para el ciudadano


El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención.

A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverse inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de la política de Gobierno digital contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras), por lo tanto la gestión de este tipo de comunicaciones deberá realizarse bajo estos parámetros. (<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-62124.html>)

Acciones de anticipación

- Especifique y aclare el objetivo de la red; es decir, si es solo suministro de información o está habilitado para el registro o recepción de solicitudes.
- Dé a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fije un plazo mínimo, lo cual dará tiempo suficiente para responder.
- Las redes sociales no se consideran formalmente un medio para la recepción de peticiones, pero por su naturaleza generan participación ciudadana, por tal motivo el usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R -001	CONSECUTIVO 29 de 30

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se debe tener en cuenta que la respuesta en una red social, se convierte en una posición oficial de la institución, por lo tanto se debe tener mucho cuidado con lo que se responde evitando caer en errores de cualquier tipo o que vulneren los derechos ciudadanos.

En el desarrollo del servicio


- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web - por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Direccionar al usuario a la plataforma web de registro de peticiones, quejas, reclamos y denuncias es una alternativa que debe ser aprovechada en casos puntuales.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

- Use su logo como avatar. Las personas quieren poder referenciar su marca rápidamente.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos (Protección de datos personales).
- En cualquier caso se debe evitar cuestionar a los usuarios por sus afirmaciones, o entrar en controversia de tal forma que se genere una cadena de mensajes que puedan generar malestar.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explique que no es un canal oficial o la razón de la demora.
- Informe la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO: PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 23 AGO 2019	VERSIÓN 01	CODIGO PC-R-001	CONSECUTIVO 30 de 30

En la finalización del servicio

- A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos, de 140 caracteres.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son importantes.

En conclusión, en Twitter se trata simplemente de tener conversaciones rápidas y sencillas. Realice actualizaciones cortas y haga que su tiempo de respuesta sea aún más corto.


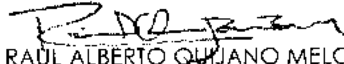

A continuación, replicamos una serie de pautas y normas definidas para diferentes redes sociales.

Facebook:

- Responda a los comentarios, ya sean buenos o malos.
- Un hashtag está bien; diez hashtag, no.
- No publique en las páginas comerciales de Facebook de otras personas para pedirles que digan que les gusta tu página.
- Utilice la primera persona del plural para hablar sobre su marca.
- Solo debe pedir a las personas que digan que les gusta su situación actual si está haciendo una encuesta.

CONTROL DE CAMBIOS

Nº REVISION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	FECHA DE APROBACION	VERSION ACTUALIAZADA

Elaborado por:  FABIOLA GUERRERO DÍAZ Profesional Universitaria	Revisado Por:  RAÚL ALBERTO QUIJANO MELO Líder Proceso Mejora Continua	Aprobado por:  FREDY GAMEZ CASTRILLON Líder Proceso de Participación Comunitaria
--	---	---