




CONCEJO DE SOACHA
ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ELABORO:	JUAN PABLO MERIZALDE P. CONTRATISTA
REVISÓ:	CARLOS A. VÁSQUEZ CORTES SECRETARIO GENERAL
APROBÓ:	JORGE GIOVANNI RAMIREZ MOYA PRESIDENTE

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución No. 450 de diciembre 27 de 2013	Documento nuevo	Carlos A. Vásquez Cortes

MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-003 MA-003
ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	Fecha: 12-27-2013

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO.....	4
2.1. CONSTITUCIONAL - CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991	4
2.2. LEGAL	4
3. SERVICIO AL CIUDADANO	8
3.1. CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
3.2. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA.....	9
3.3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN O CONTACTO.....	9
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
4.1. VIGILANTES, RECEPCIÓN.....	10
4.1.1. PROTOCOLO	10
4.2. SERVIDORES Y/O CONTRATISTAS QUE ATIENDEN AL CIUDADANO	10
4.2.1. PRESENTACIÓN PERSONAL	10
4.2.3 PRESENTACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.....	12
4.3. ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	13
4.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
4.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	15
4.6. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	15
4.6.1. CIUDADANOS INCONFORMES	15
4.6.2. ATENCIÓN DE INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.....	16

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de una Administración transparente y en cumplimiento de los objetivos del Concejo Municipal de Soacha, entre los que se encuentra el fomento de la participación ciudadana y el contacto constante con las situaciones que pudieran aquejar a la comunidad, se ha encontrado la necesidad de adoptar e implementar el manual de atención al ciudadano.

Ésta herramienta busca instruir y capacitar a todos los funcionarios y contratistas del Concejo en el trato digno que se debe dar a todos los ciudadanos, haciéndolos cada vez mas conscientes del papel protagónico que tiene cada persona.

De otro lado, el lineamiento claro y preciso de las funciones en cada uno de los trámites a adelantar, sus términos y condiciones, permiten a la entidad cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, que rigen la administración pública.

Aunado a lo anterior, el artículo 270 de la Constitución Política Colombiana de 1991, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer que:

“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Por lo tanto, la participación ciudadana se debe considerar como el mecanismo por excelencia de control social y de integración colectiva, que fortalece los lazos de confianza entre la comunidad y sus instituciones.

La Corte Constitucional, se ha manifestado en múltiples oportunidades sobre la importancia de la participación ciudadana y que la misma se fundamenta en el mandato democrático y participativo como principio del Estado en la Constitución, al decir que *El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas.*¹

Se concluye entonces que éste manual de atención al ciudadano encuentra un fundamento constitucional como herramienta imprescindible para materializar los derechos de los ciudadanos y su participación activa en la gestión de las instituciones pública, a través de las diferentes opciones dadas por el ordenamiento jurídico, como fuera la posibilidad de acudir directamente a las instituciones públicas para exigir el cumplimiento de funciones, requerir aclaraciones, etc.

¹ Sentencia T-596 de 2002, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

2. MARCO NORMATIVO

En cuanto al marco normativo que rige la atención al ciudadano y lo que ello comprende, sea lo primero indicar que el Derecho Fundamental de Petición representa uno de los pilares que fundamentan el buen servicio al ciudadano, de allí que gran parte del marco normativo corresponda a la regulación del Derecho de Petición, sin embargo, el trámite respectivo para la atención de éste derecho fundamental será explicado detalladamente en el Manual de Atención de Derechos de Petición.

2.1. CONSTITUCIONAL - CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”

“Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”

“Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones. (...)”

“Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

2.2. LEGAL

LEY 1437 DE 2011, CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. (DEROGATORIO DEL DECRETO 01 DE 1984).

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala los principios que deben ser observados por todas las autoridades al momento de interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos y traemos los siguientes que tienen relación directa con la atención al ciudadano, sin que ello signifique que los funcionarios y contratistas de la entidad no tengan que aplicar y tener en cuenta los demás contenidos del cuerpo normativo:

- **En virtud del principio de igualdad**, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- **En virtud del principio de imparcialidad**, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **En virtud del principio de buena fe**, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- **En virtud del principio de moralidad**, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **En virtud del principio de participación**, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- **En virtud del principio de transparencia**, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- **En virtud del principio de economía**, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

(...)"

Este cuerpo normativo contiene igualmente los derechos de las personas, entre los cuales encontramos derecho a ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona humana, presentar peticiones de manera verbal o escrita, recibir atención especial y preferente, etc.

2

²Ley 1437 de 2011, artículo 5.

De igual manera, se señalan los deberes de las personas³, como fueran obrar conforme al principio de buena fe y observar un trato respetuoso con los servidores públicos, entre otros.

Finalmente, y debido a la importancia de los deberes y prohibiciones de las Autoridades, es preciso transcribir las siguientes:

DEBERES DE LAS AUTORIDADES - Artículo 7

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

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*
- 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
- 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
- 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
- 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
- 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*
- 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”*

³Ley 1437 de 2011, artículo 6.

PROHIBICIONES - Artículo 9

“A las autoridades les queda especialmente prohibido:

- 1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.*
- 2. 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.*
- 3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.*
- 4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.*
- 5. 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.*
- (...)*
- 7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.*
- (...)*

DECRETO 019 DE 2012 - “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

“Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.”

“Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

3. SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación-Programa Nacional de Atención al Ciudadano, servicio al ciudadano se define como: *Ofrecer y entregar a los **ciudadanos - clientes naturales y jurídicos** (públicos, mixtos y privados) **trámites y servicios** (tangibles e intangibles) con **calidad integral y accesibilidad**; que aporte a sus **objetivos** y les genere **satisfacción y memorabilidad positiva**⁴*

Es decir que el servicio al ciudadano se entiende como el servicio que la administración entregue a todos los ciudadanos de manera adecuada, oportuna y que cumpla con estándares de calidad, permitiendo así que luego de acudir ante el Concejo se sientan satisfechos por el servicio ofrecido y que esa percepción positiva vaya acrecentando al multiplicarse por cada uno de los ciudadanos que acudan a la entidad.

3.1. CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La finalidad de éste manual de atención al ciudadano, en armonía con lo definido anteriormente como servicio al ciudadano, es prestar un servicio que cumpla con estándares de calidad, generando una percepción positiva por parte de todos los ciudadanos que acudan al Concejo.

Siendo así, para lograr adecuados estándares de calidad, se deben tener presente los siguientes conceptos⁵ y cumplir con los mismos:

- **EFICIENCIA:** *La administración pública provee bienes y servicios excelentes, **maximizando recursos humanos, financieros y tecnológicos.***
- **OPORTUNIDAD:** *La administración pública provee bienes y servicios de manera **ágil**; pero sobretodo, **en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente.***
- **TRANSPARENCIA:** *La administración pública entrega de manera **clara y precisa** a la ciudadanía información de su **interés y utilidad**; y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la **rendición de cuentas de acciones y decisiones** tomadas por las entidades. En ese sentido, se generan espacios y procesos para que sus necesidades y preferencias orienten la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas.*
- **PROBIDAD:** *El servidor **actúa con integridad y honradez, responde a los códigos de ética** y de buen gobierno que señalan expresamente la **voluntad y disposición** de la*

⁴ Portal Web: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Glosario/tabid/76/language/es-CO/Default.aspx>

⁵ Portal Web: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Glosario/tabid/76/language/es-CO/Default.aspx>

entidad para el reconocimiento de normas, **valores y principios éticos**. En términos más generales, probidad significa el bien.

- **CALIDEZ:** El servidor es empático frente a la necesidad e interés del ciudadano – cliente y le sirve con convicción con respeto y voluntad.

3.2. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA

El Concejo Municipal ha querido involucrar y hacer partícipes a todos los funcionarios y contratistas de la entidad en la práctica adecuada, el respeto y debida atención al ciudadano, dentro de determinados márgenes de conducta que permita la consecución de una prestación de servicios en condiciones de calidad.

En razón a lo anterior, éste manual va dirigido a todos y cada uno de los funcionarios o contratistas que en determinado momento deban atender las consultas, inquietudes, quejas o reclamos de los ciudadanos.

3.3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN O CONTACTO

El Concejo Municipal de Soacha ha establecido diferentes medios de contacto con los ciudadanos, como es la atención personalizada y el link de quejas y reclamos en el portal web.

A fin de que estos medios de comunicación sean lo suficientemente efectivos y cumplan con los estándares de calidad buscados, se requiere que todos los funcionarios y contratistas acaten lo que a continuación se describe como protocolo de atención al ciudadano, incluyendo al responsable del portal Web, quien deberá dar traslado de inmediato de las quejas y reclamos presentados a la presidencia de la corporación.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se describirán los pasos que deben cumplirse a fin de prestar una debida atención al ciudadano, pero lo primero que se debe tener presente y resulta de suma importancia para lograr la calidad óptima buscada, es que la atención comienza desde el momento mismo en que el ciudadano ingresa a las instalaciones del Concejo Municipal, desde el saludo del vigilante hasta el momento de su salida, por ello, todos y cada uno de los funcionarios y contratistas deben estar comprometidos con la adopción y puesta en práctica del presente protocolo.

4.1. VIGILANTES, RECEPCIÓN.

Los vigilantes y recepcionista del Concejo deberán ser siempre amables en su atención, y deben evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, sin embargo, si un ciudadano requiere información a fin de ubicarse al interior del Concejo o de otra índole, quien atienda esta consulta deberá hacerlo de una manera muy amable indicando el camino, persona por quien puede preguntar, etc.

En el evento de que requiera efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás elementos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos(as), **se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones del Concejo.**

4.1.1. PROTOCOLO

Los vigilantes y recepcionistas deberán seguir el siguiente protocolo:

1. Dar saludo de bienvenida.
2. Efectuar la revisión de pertenencias. (Cuando así se requiera)
3. Atender la consulta o interrogante del ciudadano, cuando así lo manifieste el mismo.
4. Despedir al ciudadano(a).
5. **En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).**

4.2. SERVIDORES Y/O CONTRATISTAS QUE ATIENDEN AL CIUDADANO

El servidor o contratista que deba atender al ciudadano, dependiendo de la necesidad de éste, deberá observar en el trato las siguientes reglas mínimas:

4.2.1. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Se debe recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

4.2.2. PROTOCOLO

Ofrecer a los ciudadanos (as) que acudan al Concejo un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello los servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a los ciudadanos:

1. Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
2. Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", **y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.**
3. Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
4. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
5. Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.

Durante la atención personalizada al ciudadano, se pueden presentar diferentes situaciones o circunstancias que impidan seguir los lineamientos anteriores, por lo que se requiere atender a los siguientes protocolos:

1. Cuando se requiera retirarse del puesto de trabajo, el funcionario o contratista deberá:
 - Explicar al ciudadano el motivo de su retiro, y dar un tiempo aproximado de ausencia.
 - Esperar a que el ciudadano asienta ante la información que acaba de ser dada por usted.
 - Al regresar, expresar un agradecimiento por la espera, como fuera: "Gracias por esperar".
2. Si el funcionario o contratista al que el ciudadano se dirigió no puede resolver su solicitud o inquietud, deberá:
 - Explicar al ciudadano el motivo por el cual no le resulta posible resolver su inquietud.
 - Comunicarse de inmediato con el funcionario o contratista que pueda atender la consulta del ciudadano, y darle la información del mismo.

— Indicar al ciudadano el sitio al que debe dirigirse y el nombre del funcionario que lo atenderá, si debe ser otro día, indíquele fecha y hora.

Además de lo anterior, los funcionarios y contratistas deberán atender a los siguientes lineamientos:

1. No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
2. La ropa debe estar limpia y planchada.
3. Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
4. Las servidoras o contratistas nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
5. Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

4.2.3 PRESENTACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

1. El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
2. Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
3. Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
4. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
5. No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
6. La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
7. Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
8. La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
9. Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
10. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos

4.3. ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas del Concejo deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

1. Actitud amable
2. Comprensión
3. Trato equitativo
4. Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
5. Información precisa
6. Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
7. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
8. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
9. Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
10. No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
11. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
12. No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
13. Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
14. La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
15. No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
16. No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

4.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica debe ser un medio eficaz, rápido, concreto y amable para resolver las dudas e inquietudes de los ciudadanos, pues como está demostrado, la actitud también es percibida vía telefónica.

4.4.1. PROTOCOLO

1. Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
2. Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Concejo Municipal de Soacha. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., ¿en qué le puedo ayudar?”
3. Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

Durante la atención telefónica, se pueden presentar diferentes situaciones o circunstancias que impidan seguir los lineamientos anteriores, por lo que se requiere atender a los siguientes protocolos:

Si debe hacer que el ciudadano espere en la línea:

- Explicar al ciudadano el motivo de su retiro, y dar un tiempo aproximado de ausencia.
- Esperar a que el ciudadano asienta ante la información que acaba de ser dada por usted.
- Al regresar, expresar un agradecimiento por la espera, como fuera: “Gracias por esperar”.
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente.
- Si el ciudadano acepta esperar, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

Si debe transferir la llamada:

1. Explique al ciudadano(a) la razón para transferir la llamada.
2. Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
3. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
4. La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
5. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
6. Permita al ciudadano(a) colgar primero.

No olvide que si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

4.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

En atención a las políticas de modernización del Estado, el Concejo de Soacha cuenta con un portal Web <http://concejodesoacha.gov.co>, en el cual todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas y reclamos, accediendo al link *Contáctenos*.

A fin de dar trámite a estas solicitudes, se debe verificar los términos legales, que se encuentran señalados igualmente en el manual para el trámite interno de derechos de petición del Concejo.

4.6. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

4.6.1. CIUDADANOS INCONFORMES

Los ciudadanos que recurren al Concejo Municipal no tienen calidades o características determinadas, por lo que no es posible realizar un análisis de las personas que frecuentan con mayor regularidad las instalaciones o los motivos por los cuales acuden a ella.

Sin embargo, existen algunas circunstancias que se presentan con gran frecuencia al momento de atender un ciudadano, como es su inconformidad, la cual puede obedecer a diferentes factores.

En primera medida, el servidor o contratista que deba atender al ciudadano procederá a identificar el estado de ánimo de la persona, a fin de establecer el manejo que le debe dar.

1. Si el ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.

Cuando el servidor público o contratista se encuentre frente a un ciudadano que manifiesta entender la información pero no estar de acuerdo por considerarla una injusticia, mostrándose malhumorado y llegando incluso al irrespeto, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad del Concejo, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

2. Si el ciudadano está inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.

Cuando el servidor público o contratista se encuentre frente a un ciudadano que se muestra confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. De ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta.

3. Si el ciudadano está inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Ante ésta situación, el servidor público o contratista deberá dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Tenga en cuenta siempre lo siguiente:


1. Nunca le pida al ciudadano que se calme.
2. Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
3. Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
4. En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

4.6.2. ATENCIÓN DE INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas que intervengan en la atención al ciudadano, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que sean infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, por lo que es necesario seguir el siguiente protocolo:

El vigilante deberá ofrecer su ayuda inmediatamente a fin de orientarlos o hacerlos ingresar inmediatamente con el funcionario u oficina a la cual se dirige el ciudadano.

El funcionario o contratista que deba atender al ciudadano, seguirá los siguientes lineamientos:

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-003 MA-003
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
 CONCEJO DE SOACHA <small>ACREDITADO Y CONTROLADO QUE GENERAN DESARROLLO</small>	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 12-27-2013

1. Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?;
2. Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;
3. Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;
4. Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a);
5. Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) al Concejo Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor, servidora o contratista del Concejo o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos en el protocolo del numeral 4.2.2 del presente manual.
7. Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.