 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 1


## ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA-CUNDINAMARCA




*¡Por el mejoramiento continuo en la Gestión!*

## MANUAL DE PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

SOACHA, CUNDINAMARCA – DICIEMBRE DE 2017

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 2

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>4</b>
<b>2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>4. MARCO LEGAL</b>	<b>4</b>
<b>5. DEFINICIONES</b>	<b>7</b>
<b>6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>7. EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO</b>	<b>12</b>
<b>8. HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>13</b>
<b>9. CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>16</b>
<b>9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL.</b>	<b>17</b>
<b>9.2. RECEPCIÓN</b>	<b>18</b>
<b>9.3. ATENCIÓN PREFERENCIAL</b>	<b>20</b>
<b>9.4. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA</b>	<b>26</b>
<b>9.5. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS</b>	<b>27</b>
<b>9.6. ATENCIÓN VIRTUAL</b>	<b>30</b>
<b>10. PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	<b>31</b>
<b>11. PRESENTACIÓN PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>33</b>
<b>12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>35</b>
<b>13. HISTORIAL DEL CAMBIOS</b>	<b>35</b>

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 3

## **INTRODUCCIÓN**

La Alcaldía Municipal de Soacha, presenta el Protocolo de Servicio al Ciudadano el cual va dirigido a los servidores públicos de la entidad con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, teniendo en cuenta elementos claves para la prestación de un excelente servicio y la forma adecuada de dirigirse a los diferentes grupos de ciudadanos que hacen uso de los servicios, buscando mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.


El compromiso de los servidores de la Alcaldía Municipal de Soacha es asumir con la mejor actitud, ánimo y responsabilidad su rol, para que los ciudadanos sientan que la Administración los considera como su verdadera razón de ser.

En consecuencia se toma información correspondiente del Manual del Departamento Nacional de Planeación (DNP-PNSC) y la Gobernación de Cundinamarca, para establecer mecanismos de orientación y con llevarlos a nuestro proceso de Servicio al Ciudadano.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Establecer el protocolo de actuación para la atención y servicio al ciudadano por parte de los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Soacha.

### **2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 4

Definir el protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano, la cual debe ser aplicada por todos los servidores públicos de la Entidad.

Proporcionar los estándares de comunicación que le permitan al funcionario público conocer el comportamiento que se espera de ellos en cada uno de sus procesos y la atención con el usuario interno y externo.


Orientar a los funcionarios de la Alcaldía hacia la proyección de una imagen personal en todo momento, segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en el esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que solicitan los ciudadanos.

### 3. ALCANCE


Inicia en el momento en que un ciudadano tiene contacto con uno de los puntos de atención dispuestos por la administración para solicitar la prestación de un servicio de la Alcaldía y finaliza cuando el ciudadano satisface sus necesidades con la atención recibida.

### 4. MARCO LEGAL


NORMA	MATERIA
<b>Constitución Política de 1991</b> Artículo 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.	Servicio al Ciudadano como fin esencial del Estado Trato y Protección de derechos por parte de las Autoridades Derecho Fundamental de Petición Función Administrativa al servicio del interés general
<b>Ley 962 de 2005</b> Artículo 15	

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 5

	<p>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p>
<b>Ley 1437 de 2011</b> Código contencioso administrativo Artículo 5 y 7	Atención especial y preferente para personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores. Deberes de las autoridades frente la atención al público.
<b>Ley 1474 de 2011</b> Artículo 76	Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias
<b>Decreto 2150 de 1995</b> Artículo 32	Ventanillas únicas para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos.
<b>Decreto 019 de 2012</b> Artículo 13 y 14	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en cuestión de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública Presentación de Quejas, Reclamos, recomendaciones y solicitudes a través de medios electrónicos.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
<b>CONPES 3785</b>	

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 6


	Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
<b>CONPES 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
<b>Decreto 1377 de 2013.</b>	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.
<b>Decreto 780 de 2016. (Art. 4 del Decreto 1757 de 1994)</b> Artículo 2.10.1.1.4.	Servicio de atención a la comunidad SAC. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.
<b>ISO 10001:2007</b>	Alto nivel de satisfacción del cliente a través de un código de conducta (Promesas y disposiciones)
<b>ISO 10002:2004</b>	Proceso de tratamiento de quejas eficaz y eficiente
<b>ISO 10003:2007</b>	Planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto.
<b>ISO 10004:2012</b>	Realiza el seguimiento y mide la satisfacción del cliente.
Normatividad Legal Vigente Colombia	

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 7

## 5. DEFINICIONES


Los siguientes son conceptos relevantes en materia de Servicio al Ciudadano, tomados de fuentes institucionales como Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC del DNP, Manual de protocolo de atención al ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca, y Manual de Atención al Ciudadano de Servicio de Empleo, así como de productos internos de la Alcaldía Municipal de Soacha - Manual del PQRSV Vr.3.0.

- **CIUDADANO:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **BUEN TRATO:** Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.
- **ACTITUD:** La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.
- **ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES:** Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 8

- **APTITUDES Y HABILIDADES:** Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste.
- **ATENCIÓN DIFERENCIAL:** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.
- **PETICIÓN:** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que



 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 9

se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **COMPETENCIAS:** las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la entidad del solicitante.
- **OFERTA:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **TRÁMITE:** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.
- **VALORES:** corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 10

- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **CALIDEZ:** entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.
- **OPORTUNIDAD:** El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.
- **SAC:** (Servicio de atención a la comunidad), Los entes territoriales organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.
- **SIAU:** (Sistema de información y atención al usuario), Las EPS/ARS/IPS garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, así mismo designarán los recursos necesarios para tal fin.
- **SAU:** servicio de Atención al Usuario.


 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 11

## 6. ATRIBUTOS DEL BUEN 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:<sup>1</sup>




<sup>1</sup> Protocolo de Servicio al ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 12

- **Respetuoso:** El ciudadano debe sentir que es reconocido y valorado sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** El servidor público puede ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** El servidor muestra interés de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor público de la Alcaldía Municipal percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Responder en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

## 7. EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO

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,

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 13</b>

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:<sup>2</sup>

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.


*El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:*

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

*Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:*

---

<sup>2</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP

 <p>Alcaldía Municipal de Socha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 14

- 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 cederle el manejo de la situación.

## 8. HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Escucha efectiva:** Cuando hablamos de escucha efectiva nos referimos a que no solo escuches lo que te están diciendo los ciudadanos, sino también lo que estos dejan de decir en la conversación, aquellos puntos finos<sup>3</sup> que agregan valor para dar una respuesta de acuerdo a lo que se está abordando.
- **Paciencia:** La paciencia es realmente una habilidad necesaria en la atención al ciudadano, ya sea por tratar con ciudadanos enojados, desesperados, confundidos o frustrados, la paciencia será el motor para calmar y ayudar a solucionar sus problemas. Lo más importante es separar los sentimientos de la situación. Sé paciente y los ciudadanos te lo agradecerán.
- **Habilidades de comunicación claras:** La habilidad de comunicarse claramente tanto de forma escrita como oral es esencial para atender y entender a los ciudadanos. Esta habilidad incluye evitar confusiones que provoque un disgusto a los ciudadanos o tal vez una molestia. Cuando se hable de los puntos más

---

<sup>3</sup> Recuperado de la Página Web [contactuscc.com](http://contactuscc.com)

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 15

importantes para solucionar el problema, es cuando más clara y precisa debes ser la comunicación.

- **Uso de lenguaje positivo:** Cuando nos estamos comunicando con los clientes, es indispensable tener un lenguaje que denote una actitud positiva y de resolución, evitando el uso de frases o palabras negativas reforzaremos el mensaje que damos a comunicar, haciendo hincapié en dar una solución al problema del ciudadano.
- **Habilidades de persuasión al momento de hablar:** Al momento de interactuar con los ciudadanos debemos de utilizar las habilidades de persuasión, ya sea para obtener información que el ciudadano se le está olvidando o puntos que necesitamos para dar una respuesta acertada. El principal punto para esta habilidad es poner a los clientes en el centro ya que escuchándolos podemos comunicarles un mensaje adecuado a sus necesidades.
- **Manejo del tiempo:** Cuando hablamos de manejo del tiempo nos referimos a una planeación adecuada, con metas definidas y priorizadas, minimizando las interrupciones y delegando responsabilidades. Otro punto es identificar cuando NO se puede ayudar al ciudadano, simplemente porque no se tiene el conocimiento o la autoridad, se deberá transferir al ciudadano con alguien que realmente pueda apoyarlo en su problemática y con esto evitar perder tanto el tiempo del ciudadano como el tuyo.
- **Tomar responsabilidad:** Cuando la entidad se equivoca con un ciudadano, hay que responsabilizarse, pidiendo una disculpa. es de tener en cuenta que se deberá soportar el enojo y frustración del ciudadano aunque no haya sido culpa del que lo

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 16</b>


está atendiendo, sin embargo eso lo comprometerà a realizar las acciones necesarias para solucionar el problema lo antes posible.

- Disposición para mejorar:** En el servicio al ciudadano siempre hay lugar para mejorar, ya que esto tendrá beneficios personales y profesionales. El buscar áreas de mejora en el desempeño ayudará a tener una mejora continua así como encontrar mejores puestos dentro de la Entidad.



## 9. CANALES DE ATENCIÓN



 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 17

El ciclo del servicio es una secuencia repetible de acontecimientos para satisfacer necesidades, se activa cada vez que el ciudadano se pone en contacto con las secretarías que conforman la Alcaldía Municipal.<sup>4</sup>

### **9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL.**

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

---


<sup>4</sup> Manual de PQRSD versión 3.0 Alcaldía Municipal de Soacha.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 18</b>

Este canal está representado por la oficina de radicación y correspondencia y servicio al ciudadano en todas las dependencias. De igual manera está representado por todos los servidores públicos que tienen contacto directo con el ciudadano.



## 9.2. RECEPCIÓN

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 19</b>

En la Recepción la persona encargada deberá ser siempre cordial con los ciudadanos, se le preguntará a dónde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a dónde debe dirigirse.<sup>5</sup>

En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:


- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente, quien debe ser acompañado por el servidor que lo atenderá.
- Despedir al ciudadano, acompañarlo a la salida de la Unidad a fin de facilitar la apertura de las puertas.

### **Servidores, contratistas y área de atención al Ciudadano**


En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

---

<sup>5</sup> Protocolo de Atención al Ciudadano de Servicio de Empleo

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 20</b>


- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa para brindarle la respuesta acorde a las necesidades del ciudadano.
- En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de ésta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos del ciudadano.
- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que prestada a todos los ciudadanos.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe ausentarse, debe dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 21</b>

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”. Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora y los pasos a seguir.
- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Unidad, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

### **9.3. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

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

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 22</b>




### **Atención a niños, niñas y adolescentes:**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 23</b>


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

### **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

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

### **Personas en condición de discapacidad**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 24


### **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.




 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 25</b>

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro. Atención a personas con sordoceguera
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro. Atención a personas con discapacidad cognitiva
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

#### **Atención a personas con discapacidad mental**

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 26</b>

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. • Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **Atención a personas de talla baja**


- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### **Personas en situación de vulnerabilidad**

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

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

### **Grupos étnicos minoritarios**

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 27

- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### **9.4. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

Dentro del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en el Numeral 6 Vr 3.0 “Condiciones Generales”, se establecen los mecanismos para el Registro y Control de la Correspondencia.

**Registro y Control:** La ventanilla única de radicación y correspondencia implementará el dispositivo que disponga la administración para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la ciudadanía. Adicionalmente la ventanilla única de radicación y correspondencia, deberá asegurar que las PQRSD las acompañe:

- Una copia que acompañe la PQRSD escrita.
- Anotación de la fecha y hora de su presentación
- Número y clase de documentos anexos.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 28


La ventanilla única de radicación y correspondencia, deberá asegurarse antes de radicar que el requerimiento recibido contenga como mínimo los requisitos que contempla el Artículo 10 (Comunicaciones oficiales recibidas) del Artículo 060 de 2017 del Archivo General de la Nación:

- Competencia
- Anexos
- Destino
- Datos de origen del ciudadano
- Entidad que remite
- Dirección para enviar la respuesta
- Asunto correspondiente

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**Recomendaciones:**

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 29

## 9.5. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros; Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.<sup>6</sup>

### *Acciones de anticipación:*

- 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.

### *En el contacto inicial*

- Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

### *En el desarrollo del servicio.*

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

---

<sup>6</sup> Protocolo de Atención para los medios de Atención del Ministerio de Educación Nacional

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 30</b>

- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican 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 lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. 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.

*En la finalización del servicio*

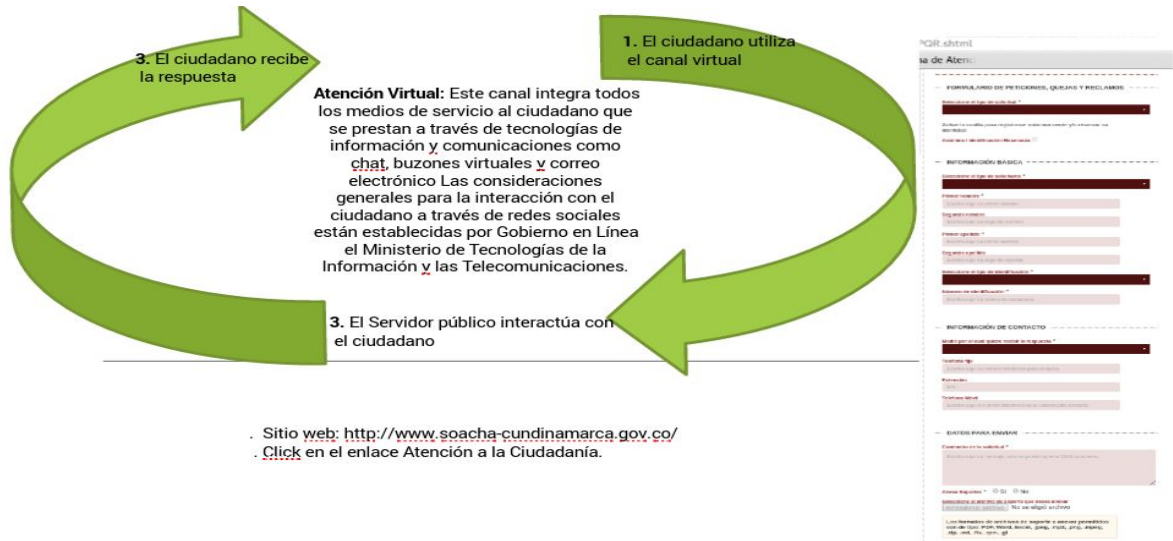
- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informar y comprobar si la llamada.

 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 31</b>

## **9.6. ATENCIÓN VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.


 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 32</b>



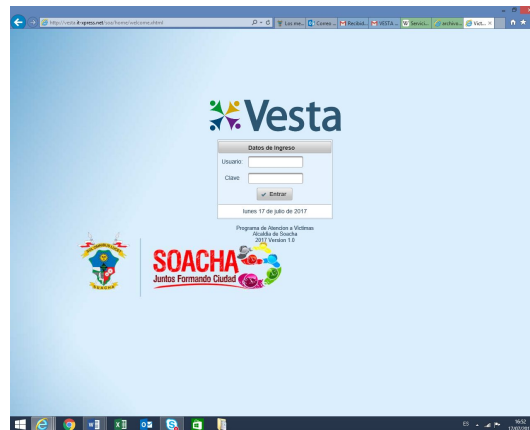
## Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- 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.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



 Alcaldía Municipal de Soacha	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 33</b>

**NOTA:** Sin importar el tipo de canal de atención que sea usado por el ciudadano, el funcionario encargado de atender su solicitud deberá registrar los datos del ciudadano a través del software VESTA.



## 10. PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante que la apariencia personal de los servidores del grupo de atención al ciudadano y de las diferentes personas que atienden al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Soacha sea sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza, acorde para el rol que se desempeña y que guarde

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código: SC-02-M02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 34</b>

adecuadamente la imagen institucional,<sup>7</sup> para finalmente causar una buena impresión. La identificación siempre debe estar visible.

#### Recomendaciones:

- Para las mujeres lo recomendado es usar Pantalón formal, falda o vestido a la altura de la rodilla.
- Por seguridad y salud, usar zapatos de tacón bajo o mediano, máximo de 7cms.
- Accesorios discretos (aretes, collares, pulseras y anillos).
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.


#### Evitar usar:

- Prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Prendas transparentes o que dejen al descubierto abdomen y caderas
- Escotes pronunciados.
- Gorros, sombreros o capotas excepto prendas institucionales.
- Ropa sucia o en mal estado.

Para los hombres lo recomendado es usar:

---

<sup>7</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 35

- Traje de corbata, camisa, blazer.
- Tener en cuenta que el atuendo del caballero debe estar acorde con el desempeño de sus labores.
- Para los cargos que tengan contacto con el usuario, procurar vestir de manera formal

Evitar usar:

- Camisa por fuera del pantalón.
- Camisetas alusivas a equipos deportivos u otras instituciones Sudaderas.
- Tenis. Gorros, sombreros o capotas excepto prendas institucionales.

Otras consideraciones generales


- Usar siempre, sin excepción, de manera visible el carné que los identifica como servidores de la Alcaldía Municipal de Soacha.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello y manos arregladas y limpias.
- En caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

## 11. PRESENTACIÓN PUESTO DE TRABAJO

La imagen y el cuidado de los espacios físicos donde se trabaje y en especial aquellos donde se produce el contacto con los usuarios, tienen una incidencia significativa en la percepción del ciudadano sobre la calidad del servicio; el orden, la limpieza, la clasificación, el archivo de la información, y la apariencia de un ambiente sobrio y bien dispuesto serán fundamentales al momento de la interacción entre servidores públicos y usuarios.

---


<sup>8</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 36

Así mismo Mejoran la imagen visual, dando una mejor impresión tanto a los empleados como a los visitantes. Se hace necesario Mantener las mesas despejadas de documentos así se mejora la seguridad de la información y se promueve la Gestión de la Información.

Para esto el Funcionario debe:

- Aprovechar al máximo la luz natural
- Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionadas con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.

 <p>Alcaldía Municipal de Soacha</p>	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> <b>SC-02-M02</b>
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Página:</b> 37



## 12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Actualización Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
- Manual de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias Versión 3.0
- Manual de Protocolo de servicio DNP
- Manual de Atención al Ciudadano de Servicio de Empleo
- Manual de Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca
- Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001: 2008

## 13. HISTORIAL DEL CAMBIOS

La presente versión se adopta como la Versión 1.0, del Manual de Protocolo de servicio al ciudadano.