



Protocolo de Servicio al Ciudadano

MZL
Manizales
del alma



ALCALDÍA
DE MANIZALES

Presentación

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante resaltar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa, la Alcaldía de Manizales orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la prestación de servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2° de la Constitución política, el servicio a la ciudadanía, es un fin esencial del Estado y en desarrollo de este mandato constitucional, la Administración Central Municipal de Manizales presenta el siguiente protocolo de servicio al ciudadano, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios, satisfactorios y con enfoque diferencial.



Alcance

Este protocolo pretende facilitar la interacción entre los servidores públicos de la Alcaldía de Manizales y los ciudadanos, generando mayor capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía lo que refleja el acercamiento entre la administración municipal y la ciudadanía.

Se espera que esta guía sirva de punto de partida para que la Alcaldía de Manizales, materialice las cualidades de un buen servicio en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

GENERALIDADES

Atributos del buen servicio

Un servicio con calidad debe cumplir con ciertas características que permitan cumplir la expectativa de la ciudadanía al acceder a los servicios de la Alcaldía. Estos son los atributos que esperan las personas de nuestra atención:

- **Respeto:** Reconozca y valore a los seres humanos, siendo consciente de nuestras diferencias
- **Amabilidad:** Sea cortés pero también sincero.
- **Confiabilidad:** Brinde una atención basada en las normas y procedimientos certeros
- **Empatía:** Perciba lo que el ciudadano siente y póngase en su lugar.
- **Inclusión:** Atienda a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportunidad:** Brinde una atención en el momento adecuado, de acuerdo con los procedimientos y a lo divulgado al ciudadano
- **Efectividad:** Resuelva lo solicitado.
- **Buena Actitud:** Atienda basado en la vocación del servicio, expresada mediante el ánimo, la postura corporal, los gestos y el tono de voz dispuestos para servir a los demás..

CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos por la Alcaldía para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Administración Municipal, ellos son: Atención presencial, atención telefónica, vía web, redes sociales, los cuales podrá consultar en la página web institucional.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- » **El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano:** Debe satisfacer a quien lo recibe; comprenda las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlas e interpretarlas bien.
- » **Evite interrumpir al ciudadano mientras habla:** Ir siempre un paso más allá de lo esperado, comprométase únicamente con lo que pueda cumplir, sea creativo para brindar una experiencia de buen servicio, oriente con claridad y precisión y atienda con calidez y agilidad.
- » **Evite hacer esperar al ciudadano innecesariamente** o sin ofrecer una explicación por la demora y procure por tener la información o el conocimiento necesario para atender la solicitud.
- » **Cumpla el horario de trabajo:** De ser posible, preséntese en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- » **Permanezca en el puesto de trabajo:** En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que algún compañero suplirá la ausencia.
- » **Piense como el ciudadano:** Sea consciente que cada persona tiene unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.
- » **Siga el procedimiento con temas que pueda solucionar:** Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comuníquela a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- » **Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo:** Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Al utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado; llame al ciudadano por el nombre que él utiliza; evite tutear al ciudadano, evite utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”; evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- » **Asegúrese que el ciudadano entendió la respuesta,** los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- » **Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder:** Si es posible, contacte posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- » **Evite bajo toda circunstancia recibir dinero, 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.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos. En estos casos, se recomienda:

- » Mantenga una actitud amigable y mirando al interlocutor a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.
- » Permita que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- » Evite calificar su estado de ánimo.
- » No tome la situación como algo personal, ya que la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- » No pierda el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- » Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- » Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- » De alternativas de solución que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- » Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- » Si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Este es un canal en el que ciudadano y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Administración Municipal.

RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA:

1

Presentación personal: Debe ser adecuada para el ambiente de trabajo; el vestuario debe estar limpio, la higiene personal es muy importante y se debe portar el carnet al interior de la institución.

2

Comportamiento: Absténgase de comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; No chatee ni hable por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, esto indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

3

Expresividad en el rostro: Mire al interlocutor a los ojos demostrando respeto e interés, no hace falta sonreír de manera forzada. Sea educado y cortés, utilizando un lenguaje gestual y corporal acorde con el verbal.

4

La voz y el lenguaje: Utilice un lenguaje claro y un tono de voz que refuercen lo que está diciendo; escoja bien su vocabulario y adapte la modulación de su voz a las diferentes situaciones vocalizando de manera clara, para que la información sea comprensible.

5

La postura: Mantenga la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evite las posturas rígidas o forzadas mientras atiende al ciudadano

6

Retiro del puesto de trabajo: Si tiene que retirarse de su puesto, diríjase al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo e indíquele un tiempo aproximado para esperar y continuar con la atención; al regresar, dígame: “Gracias por esperar”, también puede solicitar el apoyo con algún compañero del área

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA



GUARDIAS DE SEGURIDAD

A cargo de la Empresa privada de Vigilancia en cada edificio o sede:

1. Los guardias deben abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso, haciendo contacto visual con él y sonriendo, evitando mirarlo con desconfianza.
2. Saludan diciendo: “Buenos días/tardes”.
3. Deben revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informando al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos.
4. Orientan al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

ORIENTADORES O ANFITRIONES



Su rol es brindar información básica y preliminar y dirigir al usuario al punto de atención, a cargo de los Funcionarios que son primeros contactos ubicados en las recepciones; generalmente secretarios y Auxiliares Administrativos a la vista.

1. Los orientadores deben saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a la Alcaldía de Manizales, ¿qué servicio requiere/necesita? Por favor, diríjase a...”.
2. Verificar que el ciudadano traiga los documentos necesarios para su trámite, evitando que espere de manera innecesaria. Si un ciudadano no trae alguno de los documentos solicitados, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad que el documento faltante sea diligenciado u obtenido en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
3. Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe dirigirse.



FUNCIONARIOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Su rol es atender al usuario para la realización de su trámite y/o servicio.

1. Los funcionarios prestadores de servicios deben saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Alcaldía de Manizales”, ¿En qué le puedo servir?”.
2. Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo lo que usted requiere...”.
3. Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
4. Despedirse con una sonrisa, un “Hasta luego, que tenga buen día” y solicitar la evaluación del servicio prestado.



SI EL SERVICIO SE PRESTA EN OTRO PUNTO

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- » Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- » Si el lugar no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- » Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle hacia donde debe dirigirse.

SI LA SOLICITUD DE SERVICIO ES DEMORADA

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma oportuna, al servidor público le corresponde:

- » Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- » Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

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



ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

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



ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - » No debemos manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese; por el contrario, debe preguntársele en lenguaje claro, sencillo y comprensible para entender lo que desea manifestar.



PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- Son las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema.
- En desarrollo del protocolo, le corresponde al servidor público:**
- » Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
 - » Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, si no, debe solicitársele a la persona que explique con señas la petición, a fin de establecer su necesidad o trámite. Para los casos de discapacidad, se debe solicitar apoyo a la oficina de discapacidad y para población indígena, afrocolombianos se solicitará apoyo a la Unidad de Derechos Humanos y Asuntos étnicos de la Secretaría del Interior.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Recomendaciones generales:

Identificar las diferentes condiciones de discapacidad y solicitar el apoyo a la oficina de Discapacidad de la entidad.

- » Evite tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Se debe evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- » Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga 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.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL PARCIAL O TOTAL

- » Evite halar a la persona de la ropa o del brazo
- » Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- » Si la persona tiene perro guía, evite separar, distraer o consentir el animal.
- » Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- » Cuando se entreguen documentos, diga con claridad cuáles son.
Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS

- » Hable de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- » Evite taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- » Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



PERSONAS SORDA

- » 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, espere hasta que pueda atender.
- » Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- » Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- » Pregunte al acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse



PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- » Evite tocar o cambiar de lugar sus elementos de apoyo, como muletas, caminador o bastón.
- » Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA Y MENTAL

- » Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- » Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues podría ser que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- » Al realizar preguntas, que estas sean cortas, en lenguaje claro, sencillo e incluyente, para identificar la necesidad de la persona.
- » Confirme que la información brindada haya sido comprendida.



PERSONAS DE TALLA BAJA

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público de la Alcaldía de Manizales y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos y conmutadores.

PROTOCOLO DE SERVICIO Y ÉTICA TELEFÓNICO

Dispuestos para servir a los demás el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano.

¿CÓMO CONTESTAMOS EN LA ALCALDÍA DE MANIZALES?



- 1 ALCALDÍA DE MANIZALES,
- 2 SALUDO
- 3 NOMBRE DEL FUNCIONARIO.

Ejemplo

“Alcaldía de Manizales, buenos días, habla ...
“Alcaldía de Manizales, buenas tardes, habla...”

CÓMO SE TRANSFIERE UNA LLAMADA?

1. Tecla HOLD.
2. Marcar por la Línea 2 al funcionario que solicitan.
3. Conocer si está el funcionario e informarle que recibirá una llamada.
4. Si el funcionario está, colgar la Línea 2, volver a la Línea 1, decirle al usuario que ya se le comunica con el funcionario que busca y marcar la Tecla TRANSFER - Extensión del funcionario -TRANSFER.
5. Si el funcionario no está, colgar Línea 2, volver a la Línea 1, tomar el teclado del usuario y darle el mensaje al funcionario por correo electrónico institucional.



PARA HABLAR POR TELÉFONO

El micrófono

Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

El Auricular

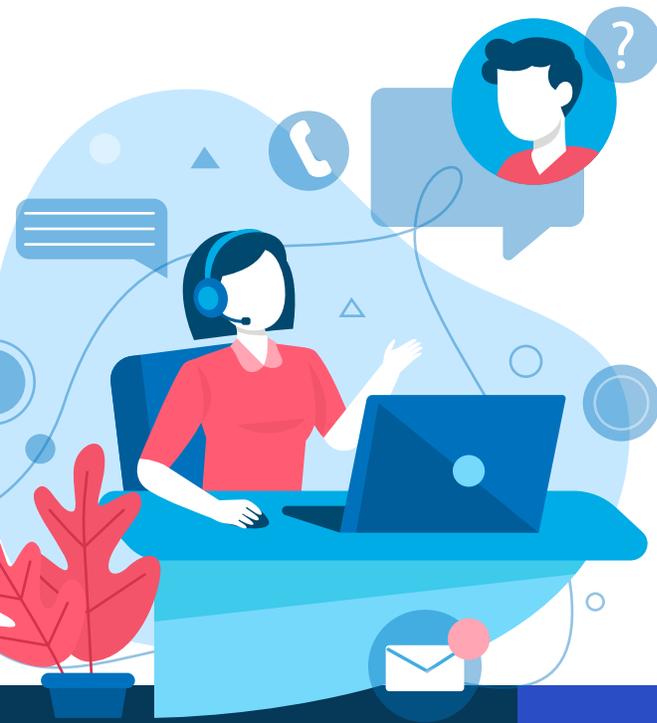
Sostenga el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para tomar nota de los mensajes o para acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

Funciones del teléfono

Aprenda cómo utilizar todas las funciones del teléfono, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

La voz y el lenguaje

Utilice un tono de voz reforzando el mensaje que se quiere transmitir. Use un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad y disposición a servir. Pronuncie claramente las palabras, sin dejar de pronunciar ninguna letra; respire tranquilamente de forma que las palabras se escuchen claramente. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser menor a la usada en persona.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, a través del GED 2.0 (Gestión Documental de la alcaldía), página web institucional y redes sociales.



TÉCNICAS QUE DEBEN APLICARSE AL ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO

» Respuestas

Cuando las respuestas incluyan datos que no se puedan enviar vía correo electrónico por confidencialidad, debe utilizar el servicio de correo certificado por medio de la Oficina de atención al usuario y correspondencia.

» Uso del correo electrónico

El servidor público es responsable del uso del correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder, no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Alcaldía. Se deben utilizar las plantillas establecidas por la Administración para el envío masivo de información institucional.

» Impresión de correos electrónicos

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



Procedimiento para contestar un correo electrónico

- » 1. Defina el tema del mensaje con lenguaje sencillo en el campo “Asunto”.
- » 2. En el campo “Para” coloque el correo de la persona a quien se le envía el mensaje electrónico.
- » 3. En el campo “CC” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. 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 la capacidad de los buzones de otros miembros de la Administración.
- » 4. Empiece la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- » 5. Sea conciso y use lenguaje claro.
- » 6. Evite usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- » 7. Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano o funcionario de forma clara y precisa. Si no cuenta con toda la información, debe justificar.
- » 8. Adjunte los documentos al mensaje considerando quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Debe guardar el archivo en un formato que la mayoría pueda leer y esté atento al tamaño pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado o no enviado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- » 9. Asegúrese que debajo de su firma aparecen todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Utilice la funcionalidad de ACUSE DE RECIBO para asegurarse que el mensaje llegó.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Exclusivamente los funcionarios que laboran en la Oficina de Atención al Usuario y correspondencia, están autorizados para recibir la correspondencia que trae el ciudadano:



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

RECORDEMOS SIEMPRE

1»»

Usar siempre comunicación asertiva y transparente genera seguridad y tranquilidad al ciudadano

2»»

Escuchar con atención y paciencia al ciudadano genera empatía.

3»»

Siempre mostrar disposición y actitud positiva ante situaciones difíciles.

Actualizó y ajustó:
Luz Adielia Reyes Cuartas/ Jefe de Oficina
Olga Lucía Acosta/Profesional Universitario
Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto
Año 2025

Elaboró Claudia Marcela Salazar Rojas Profesional universitaria Ventanilla única.
Oficina de atención al usuario y correspondencia Aportes Departamento Nacional de Planeación (DNP)
Año 2017

Aprobó
Guillermo Hernández Gutiérrez Secretario de Despacho.

MZL
Manizales
del alma



ALCALDÍA
DE MANIZALES