

Manual de Servicio a la ciudadanía.

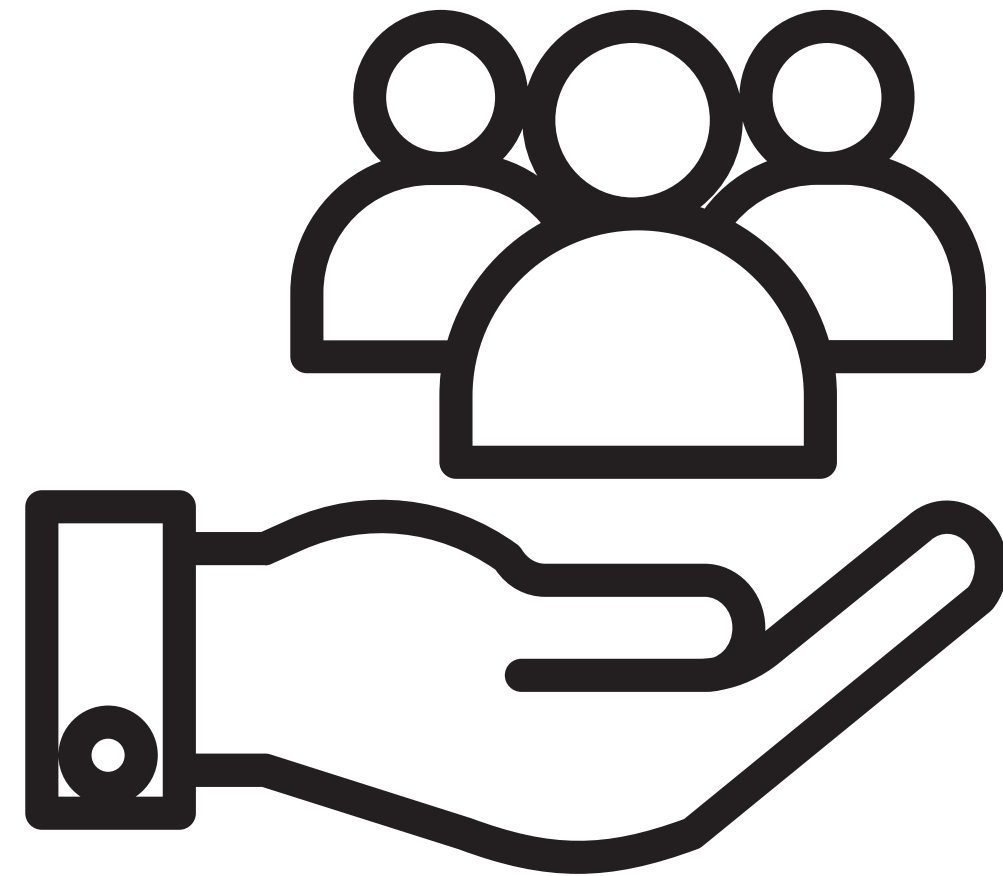
Protocolos de atención

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Alcaldía de Medellín – 2024



Contenido

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Atributos del servicio
5. Roles del servicio
6. Elementos comunes en todos los canales
7. Manejo de objeciones
8. Valores en la prestación del servicio
9. Ciclo del Servicio
10. Canales de atención
11. Canales no oficiales
12. Deberes y derechos de los ciudadanos
13. Modelo de relacionamiento
14. Glosario.

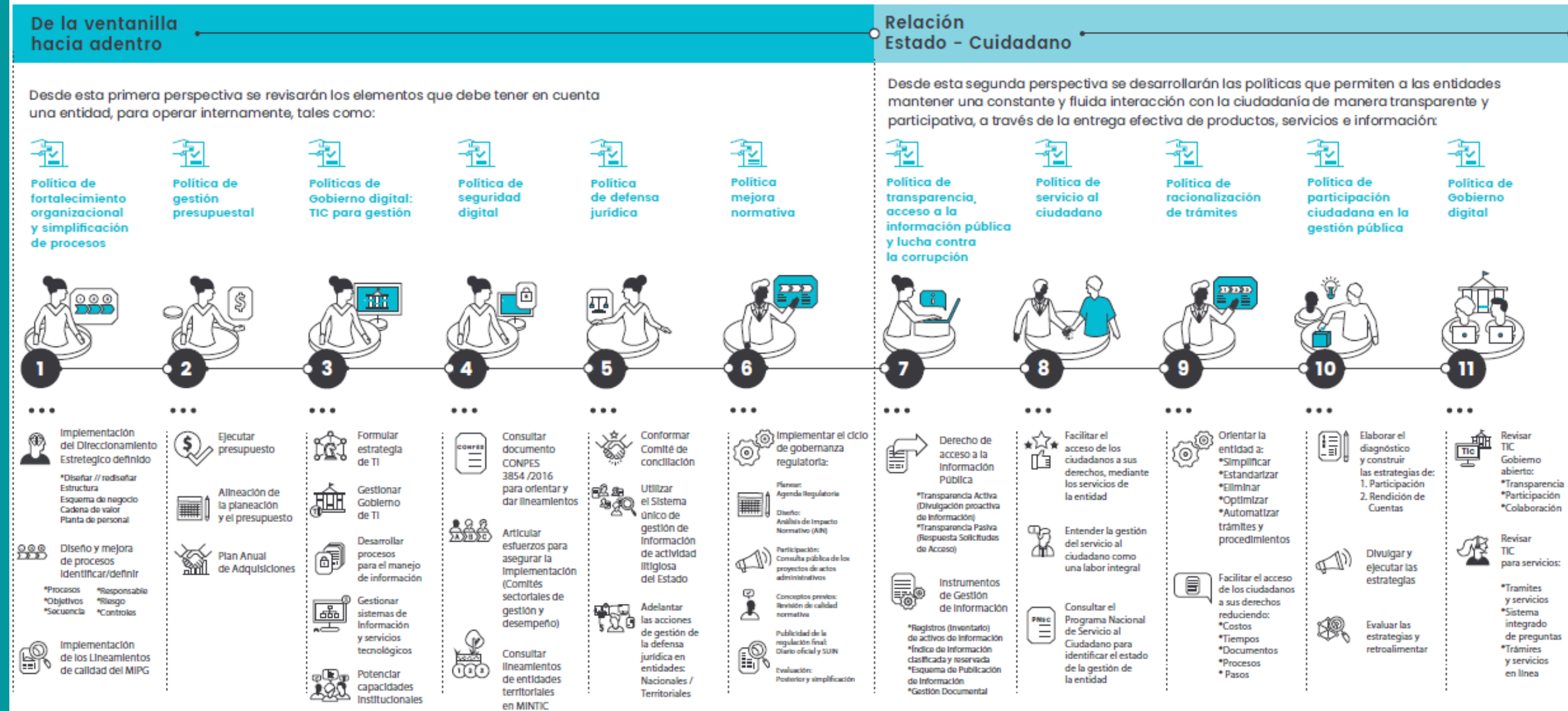


1. Introducción



El servicio al ciudadano, es uno de los fines esenciales del Estado, por tal motivo, la Alcaldía de Medellín adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los canales oficiales de atención, con lo cual se busca la mejora continua en el relacionamiento Estado – Ciudadano.

En la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, se orienta la Política 8 de “Servicio al Ciudadano” y la 9 de “Racionalización de Trámites”, estas se ubican en la segunda perspectiva en la relación Estado –Ciudadano, donde se mantiene una constante interacción con la ciudadanía a través de la entrega de productos, servicios e información. Las acciones para desarrollar estas políticas.



Fuente :Recuperado de Función Pública curso MIPG dimensión 3 Gestión de Valores para el Resultado



2. Objetivo

- ✓ Establecer una herramienta que facilite el fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención a las y los ciudadanos, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente al relacionamiento con la ciudadanía.

3. Alcance

- ✓ El Manual está dirigido a todos aquellos que participan en el desarrollo del ciclo del servicio, para contribuir al fortalecimiento de habilidades de servicio en las/los servidores públicos y contratistas de La Alcaldía de Medellín.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4. Atributos del servicio



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

5. Roles del servicio

Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

Su función es prevenir, detener, disuadir y disminuir las situaciones de riesgos o amenazas que afecten la seguridad de las personas o de los bienes de la entidad. Son el primer contacto con los ciudadanos ya que controlan el ingreso a las instalaciones y son quienes direccionan de manera correcta, al punto de información o al punto de atención según la necesidad manifestada.

El guarda de seguridad no debe brindar información en cuanto a requisitos sobre los trámites y servicios ofertados por la entidad, estos pueden variar constantemente de acuerdo a cambios en la normativa; por lo anterior es importante que se abstengan de entregar este tipo de información, para garantizar la línea efectiva del servicio y una orientación eficaz.

Rol Gestor de Sala

Es el personal que apoya cuando hay alta demanda de servicios, manteniendo el orden en la sala de espera.

Rol Personal responsable del punto de información:

Es el personal encargado de la orientación a la ciudadanía, el cual verifica la información, los requisitos y la entrega de turnos, para que el servicio se de en las condiciones establecidas. Adicional realizan acompañamiento por la Entidad, a las personas en condición de discapacidad, que lo soliciten.

Rol Personal de taquilla.

Es el personal que atiende las solicitudes de la ciudadanía, es aquí donde se materializa la prestación del trámite o servicio y donde se da la posibilidad de solucionar los requerimientos solicitados por los ciudadanos.



6. Elementos comunes en todos los canales

a. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

A la hora de atender a la ciudadanía, debes tener una actitud de servicio, estar siempre en posición corporal adecuada, dispuesto a escuchar al otro, ponerte en su lugar y ser consciente de que cada persona tiene necesidades diferentes.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.



b. Lenguaje Claro:

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar los derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que se debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

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



¿Para que sirve el uso de lenguaje claro?

- ✓ Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- ✓ Reduce costos
- ✓ Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- ✓ Reduce el uso de intermediarios.
- ✓ Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.



¿Que elementos se deben tener en cuenta?

Contenido: redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

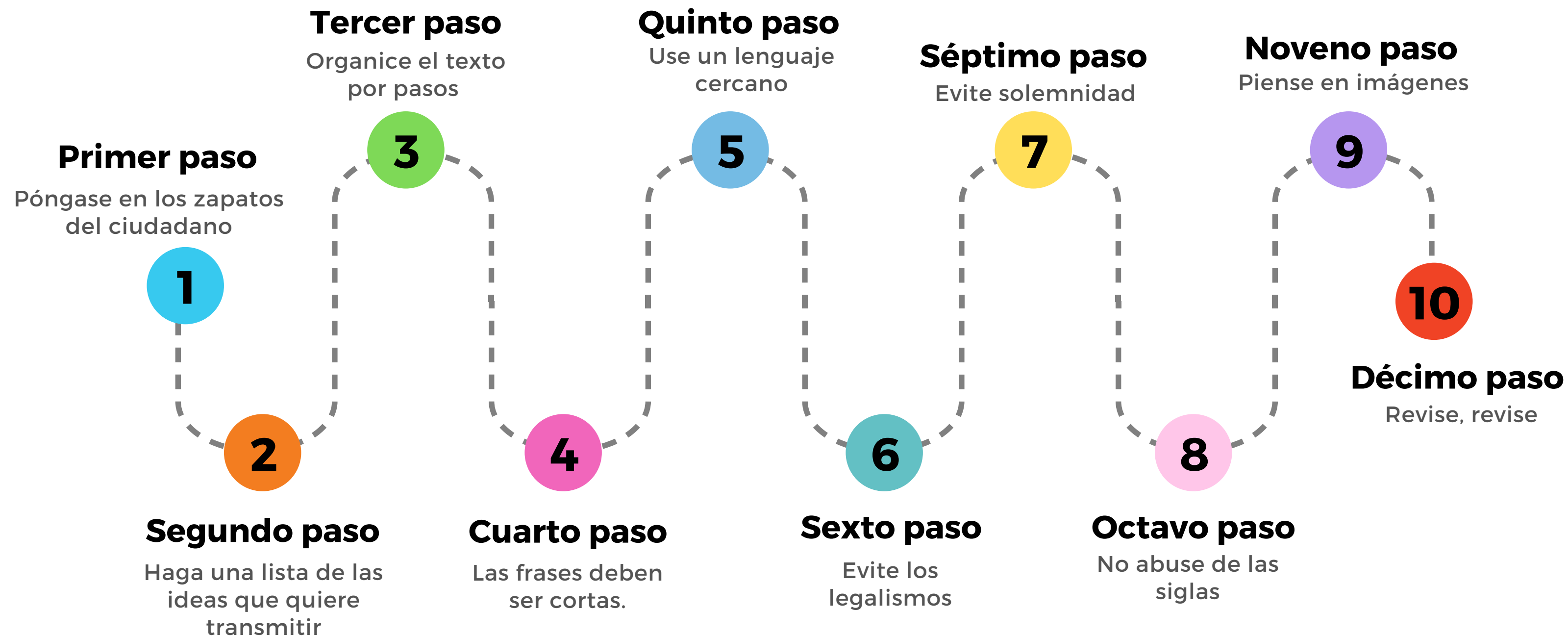
Estructura: se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

Diseño: se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.





¿Como comunicar en lenguaje claro?



Sacado de la guía 10 pasos para comunicar en lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

7. Manejo de objeciones



a. Respuestas negativas:

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Se recomienda:

- ❗ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud, trámite o servicio.
- ❗ Aunque la respuesta no sea exactamente lo que el ciudadano quiere, se deben dar alternativas que ayuden a solucionar aceptablemente la solicitud, trámite o servicio.
- ❗ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir.



b. Atención a personas alteradas.

Respuestas negativas:

Cuando se atiende a un ciudadano, pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se recomienda:



Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente,



No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.



No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



Cuidar el tono de la voz; muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.



Usar frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

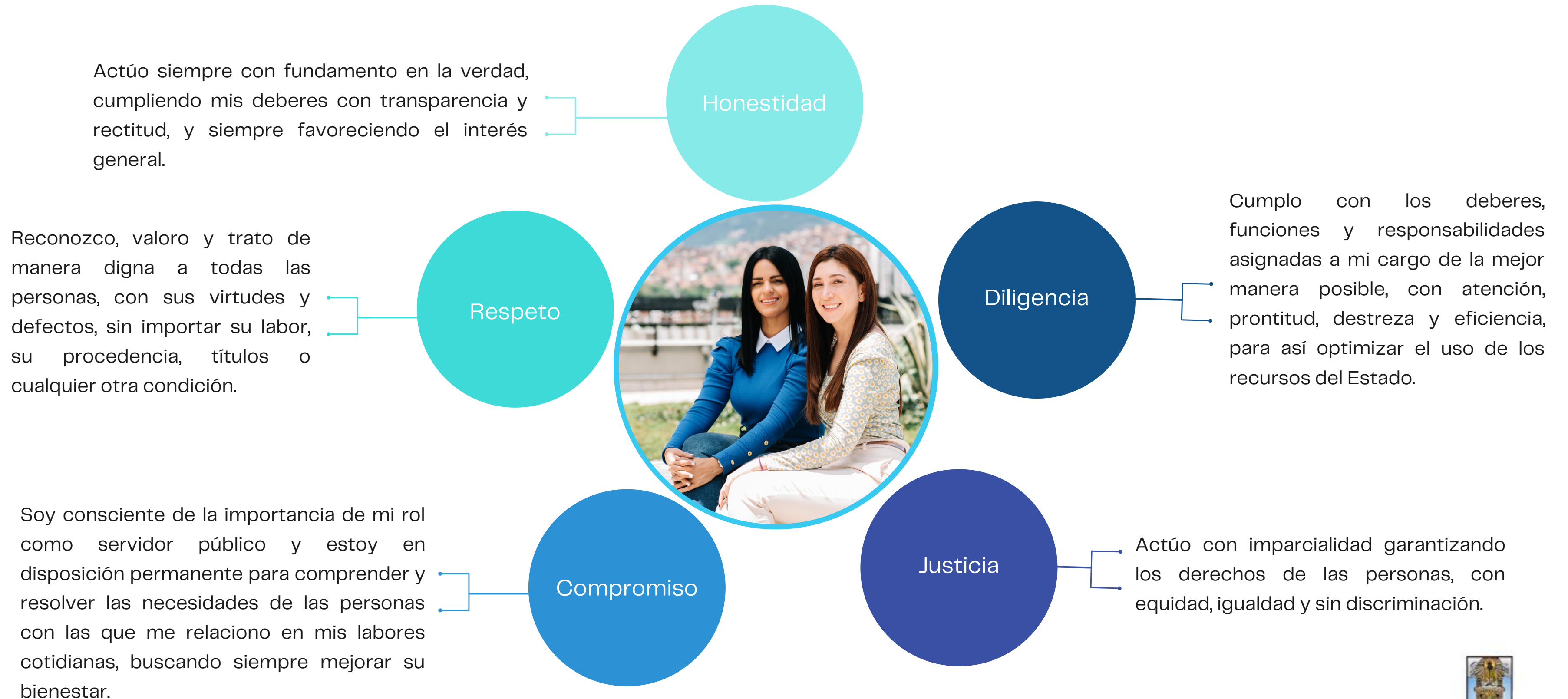
c. Atención a reclamos

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo presentada en forma verbal o escrita.



8. Valores en la Prestación del Servicio



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

9. Ciclo del servicio

- ✓ Cuando se habla de ciclo de servicio, no se hace referencia exclusiva al área o subsecretaría encargada de servicio a la ciudadanía, se entiende como una mirada general a todos aquellos espacios de interacción personal o impersonal que tiene la Alcaldía de Medellín, con los ciudadanos, es decir los momentos de verdad.

Canal presencial



Canal telefónico



Canal virtual



Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, atención en lengua de señas, Taquillas virtuales y formulario ciudadano PQRS.

10. Canales de atención

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía de Medellín, por los cuales los ciudadanos reciben orientación, entrega de información y pueden gestionar trámites y servicios, los canales oficiales de atención son los siguientes:



Canal presencial

<https://www.medellin.gov.co/es/sedes/>



Canal telefónico

Línea Única: 604 44 44 144

Línea trámites Secretaría de Hacienda: 604 322 80 69

Línea Gratuita Nacional: (+57) 01 8000 411 144



Canal virtual

<https://www.medellin.gov.co/es/>



Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, es cuando éstos acceden alguna sede física o asisten a una feria de servicio de La Alcaldía de Medellín.



Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación personal.
- **Comportamiento:** realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **La expresividad en el rostro:** El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés. Al mirar al ciudadano a los ojos se demuestra interés.
- **La postura** adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello, los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Apariencia del puesto de trabajo** tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Puntualidad y Oportunidad:** es recomendable presentarse en el punto de servicio 10 minutos antes de empezar la jornada para prepararse y que la atención se preste en el momento, tiempo e instante requerido.
- **Respuesta diligente:** una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público, marcará positivamente al ciudadano que llega a La Alcaldía de Medellín.

Etapas de la atención

Ingreso a la Entidad:

Guardias de seguridad::

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime
- Hacer contacto visual con él y sonreír y evitar mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser orientado .
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, “mi amor” entre otros.

Atención en recepción, punto de información u orientador

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Orientar al ciudadano hacia el piso o lugar al que debe dirigirse para ser atendido.



Durante la atención

Contacto inicial



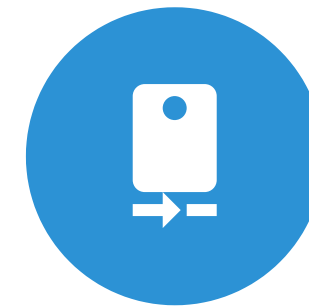
Durante la atención



Retiro del puesto de trabajo



Solicitud requiere mayor análisis



Finalización del servicio



- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a La Alcaldía de Medellín”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

- No tutear

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.

- Informar la fecha en que recibirá respuesta.

- Indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos.

- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?.

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Pautas de abordaje de personas según su discapacidad.

Cada persona debe ser tratada con respeto, por lo que más allá de sus diferencias físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales, esta debe ser llamada por su nombre y no con los adjetivos “inválida”, “enana”, “cieguita”, “sordita”, “mongólica”, “loca” y expresiones similares que resultan insultantes, razón por la cual deben ser evitadas.

Cuando se quiere hablar con una persona con discapacidad, se debe dirigir la palabra directamente a ella, no a su acompañante. Basta con hablar con ella naturalmente, mirarla de frente y expresarse sin temor. No ser indiferente ni sobrevalorarla.

Las personas con discapacidad no siempre necesitan ayuda, por lo que antes de intentar ayudar se debe preguntar. Si la respuesta es positiva, pregunte cómo hacerlo, para evitar afectar su seguridad. Las personas con discapacidad no son niños. Existen niños con discapacidad, que deben ser tratados como niños; a los adultos con discapacidad se les debe tratar sin comportamientos infantiles.



Atención preferencial

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se debe tener en cuenta las siguientes reglas generales: Conocer las diferentes condiciones de discapacidad:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Cómo le puedo servir?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique quien realizará la gestión.
- Darle tiempo suficiente al ciudadano para que se exprese.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida.



Atención preferencial



1

Adultos mayores, mujeres embarazadas o veteranos de guerra:

Una vez ingresa a la Entidad, se debe dar prelación en su atención y serán atendidos en una taquilla preferencial.

2

Atención a niños, niñas y adolescentes:

Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

3

Atención a personas en situación de vulnerabilidad:

víctimas de la violencia, desplazados, personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano.

4

Atención de personas de talla baja:

Busca la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada, para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica. Tratar a las personas de talla baja como niños no es correcto.



5

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

Preséntese de manera verbal antes de hacer contacto físico; si requiere ser guiada, ofrezca su hombro, recuerde estar atento y describirle los obstáculos que encuentre en el camino.

- Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de él sobre el hombro o brazo propios.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informarle al ciudadano antes de dejarla solo.
- Al conversar con una persona con discapacidad visual, hágalo de frente. La información que se brinda debe ser específica: “a su derecha”, “delante de usted”
- Al entregarle algún objeto, debe describir exactamente lo que le está entregando
- Pregúntele cómo puede compartirle información, si maneja el sistema braille o cuál formato digital le es más cómodo. Generalmente son los documentos en Word.

6

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, cuidar el lenguaje corporal.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor debe conectarse a la atención en lengua de señas dispuesto en la página web de la Alcaldía de Medellín, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

7

Personas con sordo ceguera

Informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.





8

Personas con discapacidad física o motora

No debe tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón).

- Es conveniente dejar que la persona con discapacidad física se movilice a su propio ritmo. No es adecuado apurarla o intentar empujarla.
- Si hay barreras físicas entre la persona con discapacidad y el entorno en que usted se encuentra, que impiden la interacción mutua con comodidad (mobiliario inaccesible, área reducida), busque atenderlo/a en lugar que no presente estas barreras.

9

Personas con discapacidad mental

Al abordar a una persona con discapacidad intelectual no haga preguntas complejas, dé pocas instrucciones, emplee un lenguaje sencillo, sea paciente y escuche con atención.

- Sea demostrativo al enseñarle una tarea. Para la transmisión de mensajes apóyese en pictogramas o imágenes.
- Para abordar a una persona con discapacidad psicosocial en una crisis emocional, escúchela atentamente, pregúntele si toma medicamentos y si recordó tomarse la última dosis. En la medida de sus posibilidades, ofrézcale ayuda (agua o llamar a un contacto) y solicite apoyo a profesionales del área social.



10

Personas con discapacidad cognitiva

Se les debe brindar información visual, con mensajes concretos, cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

11

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.

Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se apliquen todos los protocolos asociados. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se apliquen todos los protocolos asociados.

12

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.

Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se apliquen todos los protocolos asociados. Se considera

¿Como tener un lenguaje incluyente?

La accesibilidad no solo es un hecho físico o comunicacional, está también rodeada de un contexto actitudinal sobre el que hay que aplicar ajustes. El modo en que el personal que presta servicios en un equipamiento público debe abordar a sus usuarios, puede generar exclusión. A fin de apoyar este proceso, enseñamos a manejar el lenguaje para empezar a generar una interacción incluyente.



“TOMADO DE LA GUÍA DE COMUNICACIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBLE DE LA SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN”

INCORRECTO

Discapacidad	Persona con discapacidad
Coja- Lisiado - Minusválido - Inválido - Paralítico - Parpléjico	Persona con movilidad reducida
Deforme	Persona con malformación
Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda o con baja audicion persona con discapacidad auditiva
Mutilado - Amputado	Persona con amputación
Ciego	Persona ciega o con baja visión Persona con discapacidad visual
Retardado - Mongolo - Autista	persona con discapacidad intelectual persona con discapacidad cognitiva
Demente - loco - esquizofrénico	persona con discapacidad mental

CORRECTO



¿Que hacer?

Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de no tenerlo, debes pedirle a la persona que explique con señas o entregue los documentos de la solicitud, para revisarlos y comprender cuál es la solicitud.

Las personas que hablen lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier entidad en su lengua natal o dialecto.

En caso de no ser posible la comunicación, indícale que deje por escrito la solicitud o graba su solicitud por cualquier medio tecnológico o electrónico para la posterior traducción y respuesta por parte de la Entidad para el ciudadano.



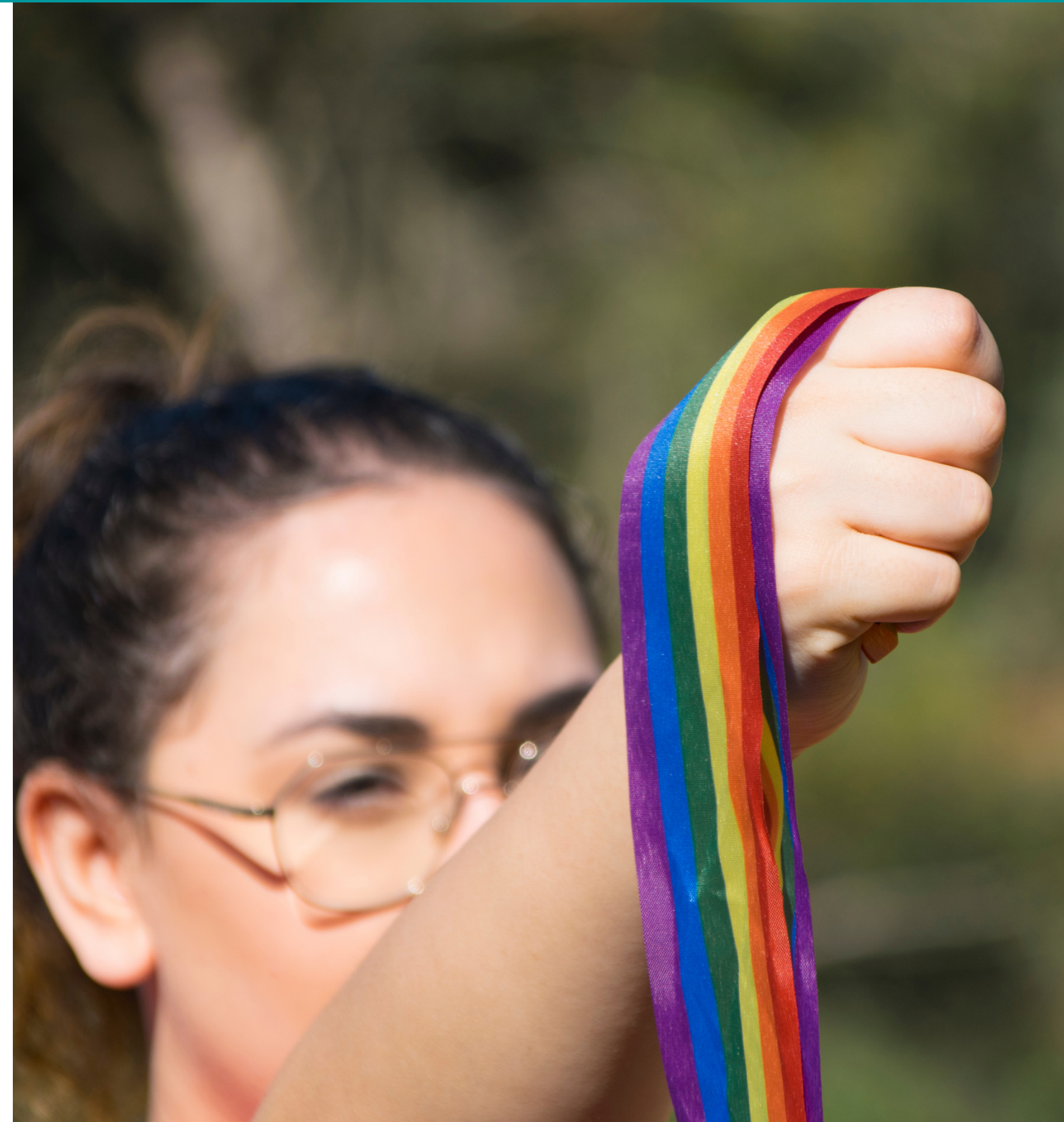
LGTBIO+

EVITAR

- Movimiento o colectivo homosexual
- Hombres o mujeres homosexuales
- Los transexuales
- Tratos despectivos o irrespetuosos

USAR

- Población o comunidad LGBTQ+
- Hombres Gays o Mujeres Lesbianas
- Personas Trans
- Respetar los nombres sociales de las personas Trans y tratarlas según su identidad.



Canal virtual



Este canal permite a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, realizar una PQRSD, recibir orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La Alcaldía de Medellín cuenta con los siguientes medios virtuales:

a. Correo para la atención a la ciudadanía:

Correo institucional para la recepción de solicitudes de información general del Distrito, orientación y recepción de requerimientos relacionados con la oferta institucional de la entidad

atencion.ciudadana@medellin.gov.co



Recomendaciones generales

- El servidor o contratistas no debe responder través del correo electrónico Institucional, ningún tipo de solicitud realizada por un ciudadano; Si esto ocurre, deberá remitirlo al correo: atencion.ciudadana@medellin.gov.co para comenzar el proceso de radicación.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Revisar el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores.



b. Formulario electrónico PQRSD

La Alcaldía de Medellín ha diseñado el formato PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción) que se encuentra en el portal web de la Entidad www.medellin.gov.co en este encontrarás una ventana donde debes ingresar tus datos, y una vez el correo sea verificado, el ciudadano podrá ingresar una solicitud.

Radicación de PQRSD

Consulta el estado de la PQRSD

Por favor ingrese los datos solicitados con el fin de enviarle al correo electrónico, un número de verificación con el cual podrá terminar su radicación.

Tipo de documento

Cédula de ciudadanía

Número de documento

Correo electrónico:

Confirmar correo electrónico:

☐ Acepta términos, condiciones y políticas de privacidad

OBTENER NÚMERO DE VERIFICACIÓN



c. Atención en lengua de señas

Se desarrolla a través de una plataforma tecnológica ubicada en la página web de La Alcaldía de Medellín, esta plataforma cuenta con un intérprete de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, a través de una video llamada, la cual permite tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

- Se debe hablar de frente a la cámara, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, cuidar el lenguaje corporal, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor en taquilla, debe conectarse a través del botón Atención en lengua de señas, a fin de poder atender el requerimiento de esta población.



d. Chat

Se puede consultar información de los trámites, servicios, programas y proyectos o realizar solicitudes en tiempo real a través del chat en la página web de La Alcaldía de Medellín www.medellin.gov.co

Chat: Brinda orientación en tiempo real por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el horario establecido por la Entidad.

Chat Bot: Programación de chats temáticos teniendo en cuenta los temas más demandados de la Entidad.

Contacto Inicial



Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.



Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.



Desarrollo el servicio



Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, orientar al ciudadano a interponer una PQRSD a través de los canales oficiales de atención.



Si la solicitud no es clara, preguntar “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.



No utilizar mayúsculas sostenidas, símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.



Dividir las respuestas largas en bloques.



No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.



Si un ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente decirle:
“Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.





Finalización del servicio

 Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

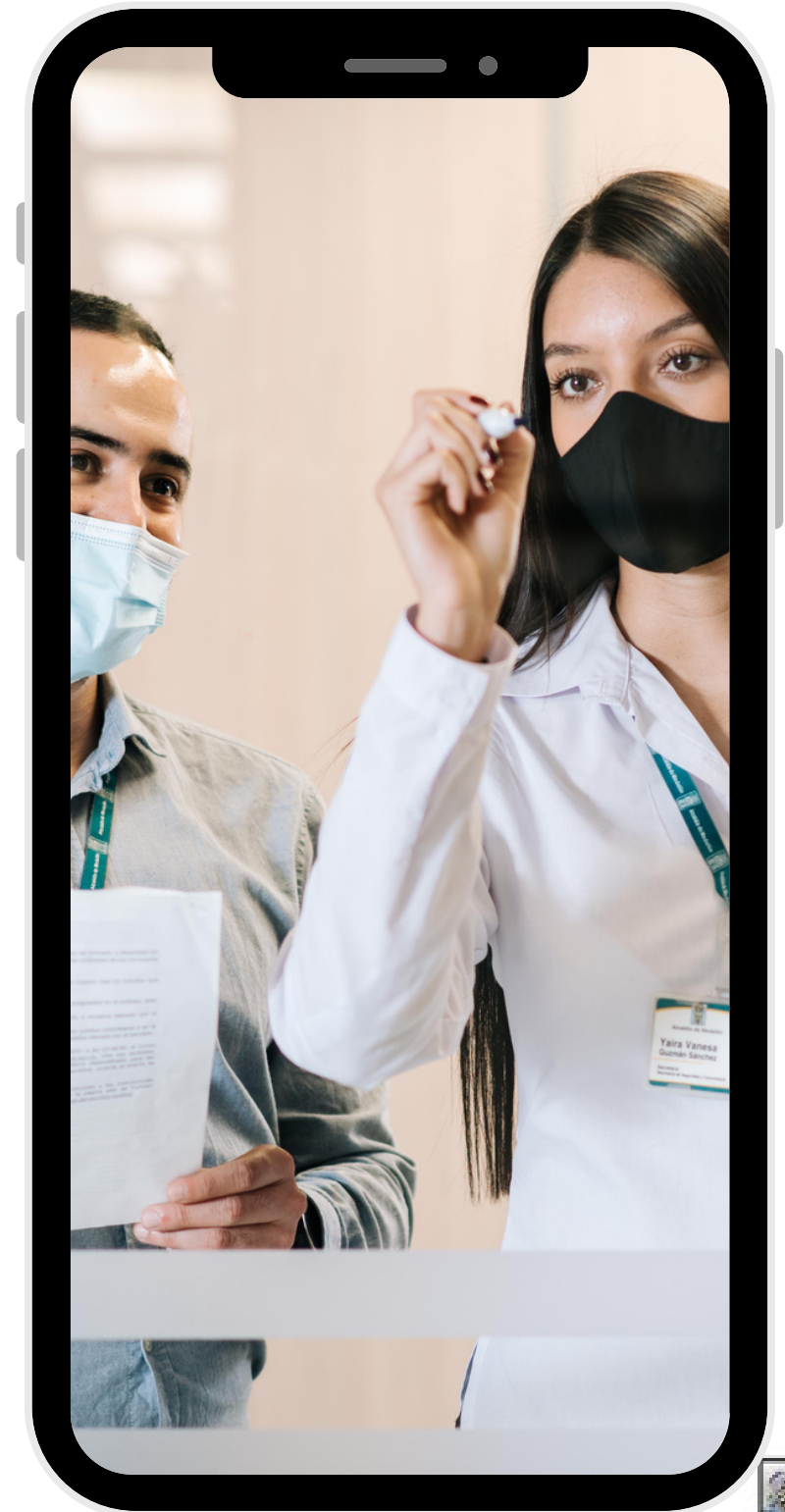
 Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.

Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio.

 “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio”

e. Ficho digital

-  Es una herramienta tecnológica, donde el ciudadano o servidor público puede agendar citas virtuales, para una atención presencial en diferentes sedes, ingresando a la pagina web www.medellin.gov.co en el menú "contenido destacado" en la opción Ficho Digital.
-  Tiene como objetivo el acceso fácil y rápido por parte de la ciudadanía al portafolio de servicios existentes de La Alcaldía de Medellín.
-  Busca agilizar procesos, evitar filas de espera, optimizar tiempos de atención y de espera, al igual que asegurar una atención de calidad.
-  El ciudadano puede agendar una cita en ficho digital por medio telefónico en la línea única del Distrito de Medellín, virtual a través de la página web o en una sede presencial.





f. Taquillas virtuales

Se puede establecer comunicación virtualmente con un servidor, donde se brindará atención en la modalidad de taquillas virtuales, que tiene como objetivo llevar la misma metodología de trabajo realizado desde una taquilla presencial ubicada en las diferentes sedes de atención, a la modalidad taquilla virtual, en esta encontraran la misma facilidad de solicitar trámites y servicios de diferentes dependencias.

Esta se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con el apoyo de todo el personal capacitado para generar una atención adecuada y una plataforma que contiene la facilidad de tener contacto entre el servidor y el ciudadano a través de cámara, audio, micrófono, chat y plataforma para cargue y descargue de la documentación requerida. Todo esto permite interactuar y atender el requerimiento de forma exitosa.



Medio de comunicación telefónico por el cual los ciudadanos pueden relacionarse con la Entidad, interponer una PQRSD, solicitar información u orientación acerca de La Alcaldía de Medellín.

a. Prestación del servicio en línea única o conmutador.

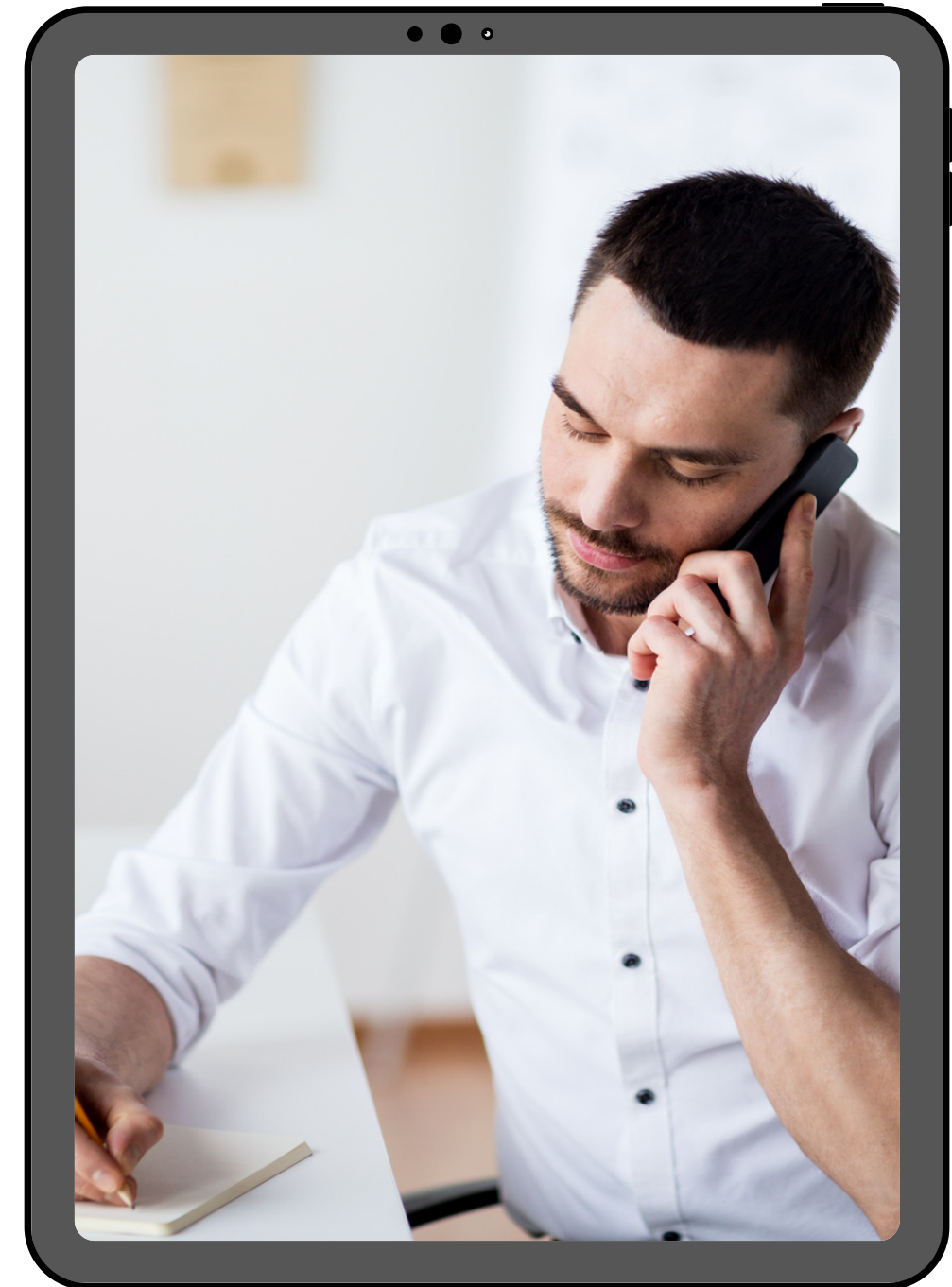
Inicio de la llamada

- ✓ Saludar con “Buenos días”, “Buenas tardes”, ¡Bienvenido a la Alcaldía de Medellín!, el nombre del servidor público, preguntar el nombre del ciudadano y ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada, de los tramites/servicios y las sedes de la Entidad.
- ✓ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa y evitar hablar con terceros sino es necesario para la atención.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Durante la llamada



Escucha con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo.



Tipifica la llamada en el sistema de información de acuerdo al requerimiento del ciudadano.



Solicítale al ciudadano toda información o requisitos necesarios para la atención.



Entrega la información completa y cerciórte de que se cumplieron las expectativas.



En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente informar que pasarás la llamada al área encargada.



Informa al ciudadano la protección y el uso de sus datos personales.

Transferir o poner en espera la llamada



Pide al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunicas con el área y con el funcionario competente.



Marca la extensión y espera a que contesten, informa a quien contesta que vas a transferir una llamada del Señor(a)(nombre de la persona) y lo que necesita, y luego transfieres la llamada.



En caso de que marques la extensión y no contesten, retoma la llamada del ciudadano y tómale sus datos personales (nombre, teléfono de contacto y correo electrónico) e infórmale el paso a seguir.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Si no puede dar respuesta...

-  Explica al ciudadano la razón de la demora.
-  Si debes dejar la llamada en espera mientras realizas alguna consulta, antes de ello, debes informarle al ciudadano por qué debes poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
-  Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, debes retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
-  Ofrece agradecimiento al ciudadano al retomar la llamada por la espera o discúlpate por la demora.
-  Luego de recibida la información requerida, informa la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

-  Verifica que el ciudadano entendió la información y pregúntale si hay algo más en lo que le puedas servir. Despídete amablemente, llamándolo por su nombre según el guion establecido. Permítele al ciudadano colgar primero.
-  Si tomaste un mensaje para otro servidor público, infórmale y comprueba si la llamada fue devuelta.

11. Canales no oficiales

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no responden a una atención de calidad.

Se consideran canales no oficiales el Correo personal o institucional, teléfono personal o institucional, in-Situ o visitas realizadas por el Alcalde o directivos a la comunidad, redes sociales, entre otras.

Los canales no oficiales no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, pero puede suceder que se realicen por estos medios, y el servidor que conozca la solicitud, deberá registrarla, enviando la información al correo que se defina por Servicio a la Ciudadanía, en donde se entregará un número de radicado a la solicitud con el cual podrá hacerse seguimiento.



12. Derechos y deberes de los ciudadanos

Derechos

- Tener una oficina encargada de atender solicitudes de los usuarios, disponer de espacios idóneos y cómodos de atención al público.
- Garantizar atención personal al público durante mínimo cuarenta (40) horas a la semana en horarios que cumplan las necesidades de los ciudadanos.
- Establecer un sistema de turnos según las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio del trato prioritario a las personas en alguna situación especial.
- Tratar de manera respetuosa, considerada y sin distinción a todas las personas.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de derechos y deberes del usuario y los medios disponibles para garantizarlos.
- Adoptar medios tecnológicos para gestionar y resolver peticiones, y usar medios alternativos para quienes no dominen la tecnología.
- Las demás que señalen la Constitución y la ley.

Deberes

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tratar con respeto a los servidores públicos.
- Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.

13. Modelo de relacionamiento

El modelo de relacionamiento se refiere al tipo de relación que la Entidad adopta para cualquier tipo de interacción con la ciudadanía y grupos de interés. Se trata de construir relaciones de confianza y seguridad con el ciudadano.

La Alcaldía de Medellín adoptada el siguiente modelo de relacionamiento con la ciudadanía:



SOMOS TRANSPARENTES

- El objetivo es disminuir el tiempo de respuesta y agilizar la atención pues valoro su tiempo.
- Soy honesto con el ciudadano, no genero falsas expectativas.
- Soy responsable en el uso de aplicativos, herramientas de trabajo, información confidencial.
- Mis actos cuidan la buena imagen de la Alcaldía de Medellín, por esto no divulgo información sin autorización. me expreso siempre en positivo frente a los diferentes grupos de atención y mis compañeros de trabajo, entre otros comportamientos que reflejen mi sentido de pertenencia y compromiso.

SOMOS EXPERTOS

- Entrego información completa, correcta y actualizada de forma simple.
- Aplico los procedimientos establecidos..
- Transmito seguridad demostrando dominio de la información, siendo ágil, no temo realizar preguntas que me ayuden a comprender a profundidad la necesidad del ciudadano sin traspasar la línea del respeto y la empatía por su situación particular.

Brindamos soluciones

14. Glosario

Petición

Es una solicitud ciudadana de información, orientación, copias de documentos no reservados, reconocimiento de derechos o prestación de servicios.

Queja

Es una declaración de protesta, crítica, descontento o inconformidad en relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo

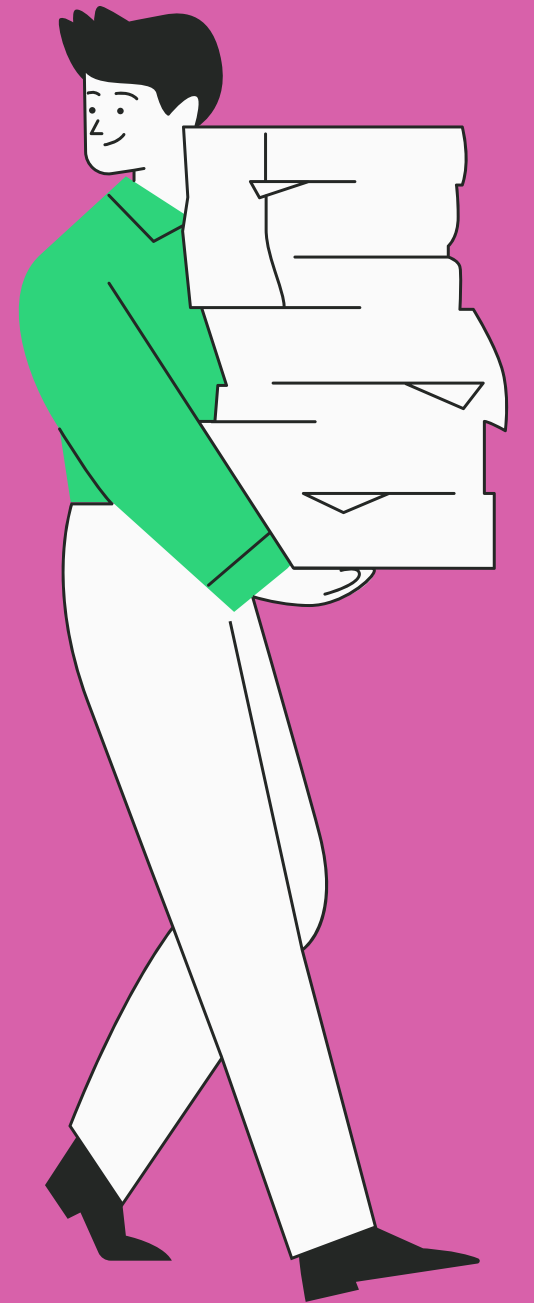
Es una declaración de insatisfacción por un servicio prestado de manera irregular por parte de la entidad

Sugerencia

Es una recomendación, planteamiento o propuesta expresada en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que impliquen beneficio para la ciudadanía.

Denuncia por actos de corrupción o conflictos de interés

Es una declaración de actos de corrupción o situaciones donde se presente un conflicto entre intereses personales y los intereses públicos u oficiales de servidores públicos o contratistas de la entidad



Trámite:

Es una diligencia o proceso que contiene una serie de pasos regulados a nivel nacional o municipal, que la ciudadanía debe realizar para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia con la solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia, aceptando o negando la solicitud.

Atributos De Servicio:

son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de atención:

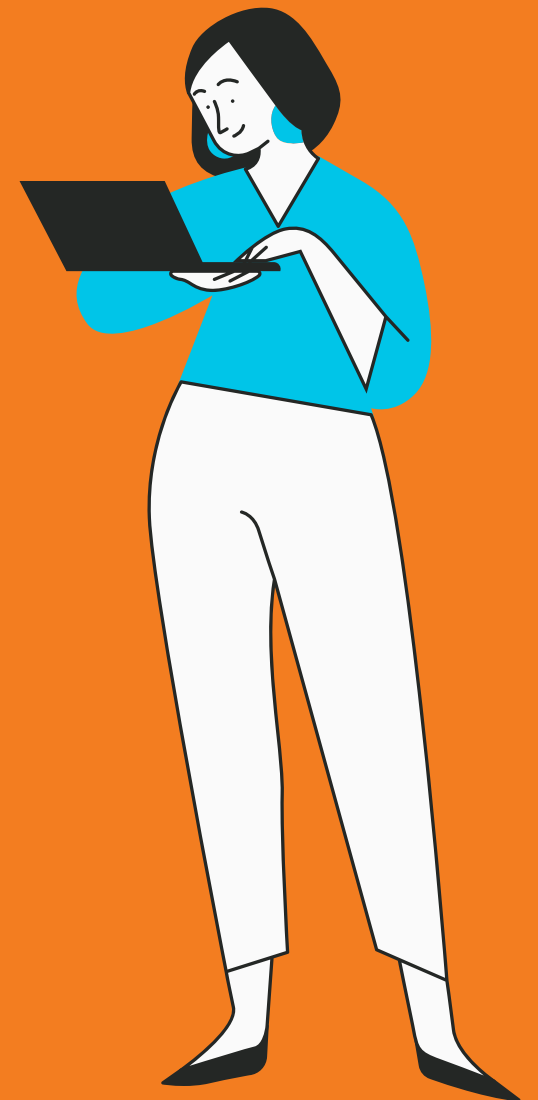
son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Discapacidad:

es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva:

limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.



Enanismo o Talla Baja:

trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora:

limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental:

alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple:

se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Visual:

pérdida o disminución de la visión.

Auditiva:

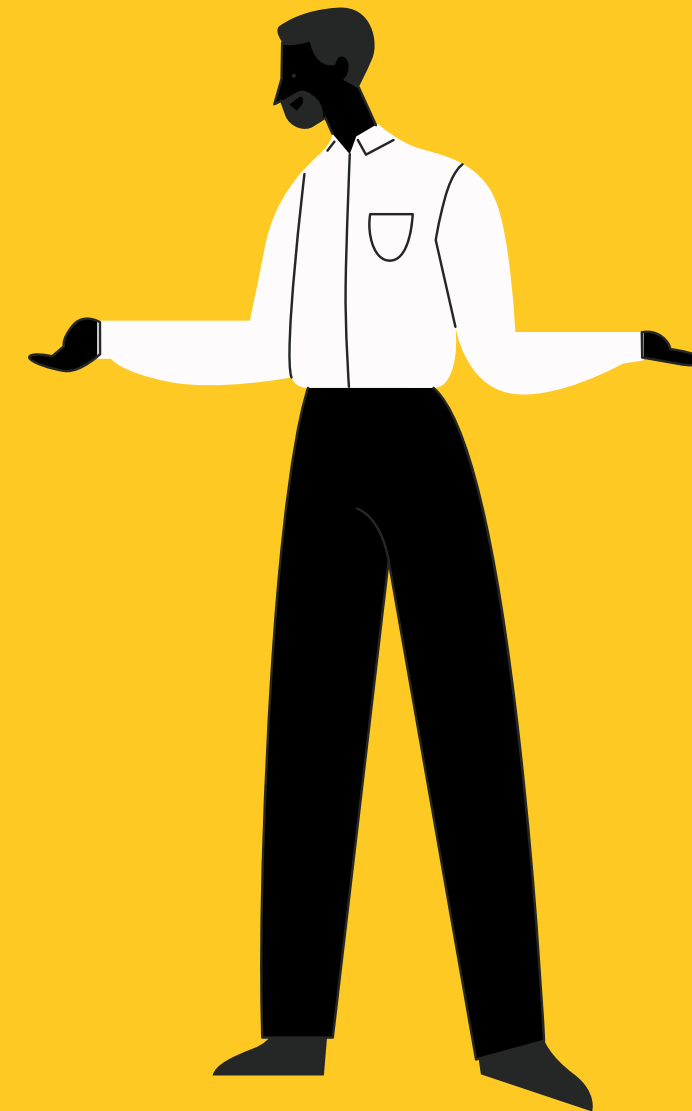
pérdida o disminución en audición

Sordoceguera:

discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Protocolo de Servicio:

guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.



Bibliografía

- Publica, D.A. (Agosto 2021), Función Pública, obtenido de:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Protocolo_servicio_al_ciudadano.pdf/ae477f08-9526-f6e9-a6d1-e50bf94dc7d8?t=1636052852595
- Guía de comunicación inclusiva y accesible. Secretaría de Inclusión Social. Alcaldía de Medellín, 2022.
- 10 Pasos para lenguaje claro, Departamento Nacional de Planeación
- Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía. Alcaldía de Medellín. 2019
- Manual de servicio del Ministerio de Transporte.

