
MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Alcaldía de Medellín



CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Objetivo | 4 |
| Alcance | 4 |
| 1. La atención | 5 |
| 2. Ciclo del servicio | 7 |
| 3. Roles en la atención a la ciudadanía | 7 |
| 4. Valores en la presentación de un buen servicio | 9 |
| 5. Canales oficiales de atención a la ciudadanía | 10 |
| 6. Canales no oficiales | 13 |
| 7. Protocolos de atención | 14 |
| 8. Atención especial | 23 |
| 9. Cómo afrontar algunas situaciones en la atención | 30 |
| 10. Oferta de servicios en los canales de atención | 32 |
| 11. Derechos y deberes de los ciudadanos | 33 |
| Glosario | 34 |
| Referencias | 37 |

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

**MUNICIPIO DE MEDELLÍN
2020**

OBJETIVO

Comunicar los lineamientos necesarios para brindar una buena atención al ciudadano, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los servidores que participan en el ciclo de Servicio, para asegurar el pleno desarrollo del Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Medellín.

El manual presenta los elementos necesarios para ofrecer una atención de calidad a los usuarios, definiendo conceptos, comportamientos, roles, metodologías y procedimientos del Ciclo del servicio; que demuestren la importancia del ciudadano para la Entidad.

Esta guía se elabora teniendo en cuenta las normas que podrás visualizar en el siguiente link:

[Clic aquí](#)

ALCANCE

El Manual está dirigido a todos aquellos que participan en el desarrollo del ciclo del servicio, es decir, aquellos que desde sus dependencias ofrecen atención al público, tanto los que direccionan hasta los que realizan la atención; para lograr el cumplimiento de funciones.

Estamos convencidos de que la razón de ser
del Municipio de Medellín
es el ciudadano

1. LA ATENCIÓN

Proviene del Latín *attentio*, *attentionis* ‘acción de atender’, derivado de *attendere*, propiamente ‘tender el espíritu hacia’, de la familia etimológica de *tender* (V.).

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define *atender*, como:

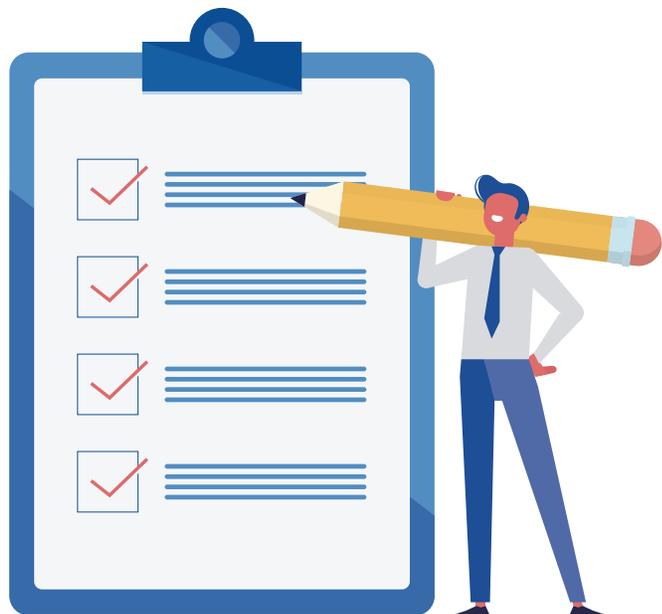
- “Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato”.
- “Esperar o aguardar”.
- “Tener en cuenta o en consideración algo”.
- “Mirar por alguien o algo, o cuidar de él o de ello.”

Estas definiciones, nos permiten aclarar, que para la entidad atender a la ciudadanía, es brindar u ofrecer a cada uno de nuestros usuarios los servicios que tenemos, con una atención humana y de calidad, encaminada a buscar su satisfacción.



1.1. Deberes del Municipio con la atención al ciudadano

Como entidad pública y participe en el cumplimiento de los fines esenciales del estado, tenemos como obligaciones con la comunidad:



- 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.



2. CICLO DEL SERVICIO

Es la secuencia completa de experiencias que tiene el ciudadano con el Municipio de Medellín, durante la realización de un trámite o servicio que satisface una necesidad.



3. ROLES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

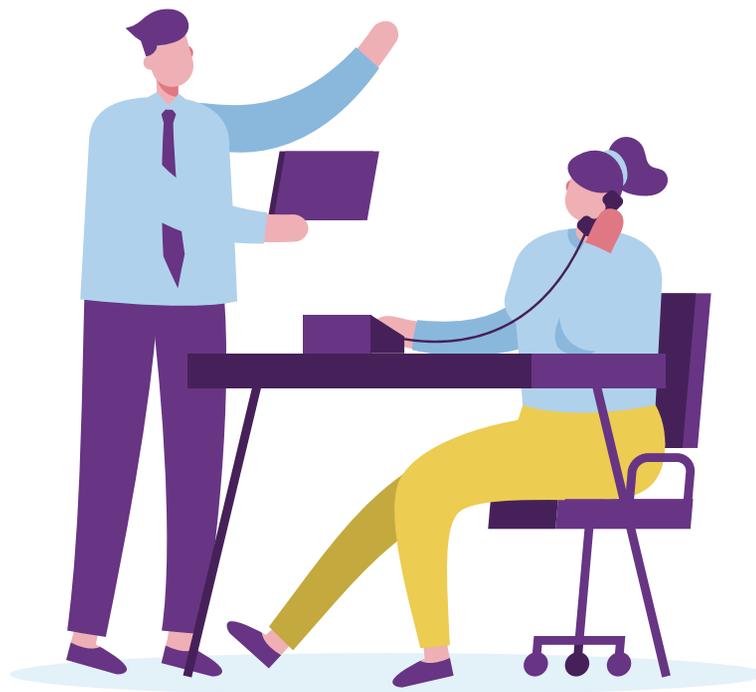
La función de los guardas es prevenir, detener, disminuir o disuadir las situaciones de riesgos o amenazas que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la entidad. Por esto, son el primer contacto con los ciudadanos, ya que controlan el ingreso a las instalaciones y es fundamental que estos direccionen a los ciudadanos al punto de información para ser atendidos.

Rol Asignador de Turnos

Es el personal en el punto de información, encargado de orientar, entregar turnos y guiar al ciudadano hacia la sala de espera donde será atendido por el personal en los módulos.

Rol Gestor de Sala

Es el personal que apoya cuando hay alta demanda de servicios, manteniendo el orden en la sala de espera. Adicionalmente, cuando el Sistema de Asignación de Turnos está fuera de servicio, apoya con el llamado de números para atender a los ciudadanos.



Rol Personal de taquilla.

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

Rol Personal Servicio de Recaudo

Personal de entidades financieras que realiza recaudo en algunos puntos de atención para el pago de servicios públicos, impuestos, obligaciones y contribuciones.

Rol Personal responsable del punto de atención

Es el personal encargado de orientar a la ciudadanía, verificando la información y los requisitos para que el servicio se de en las condiciones establecidas.

4. VALORES EN LA PRESTACIÓN DE UN BUEN SERVICIO

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

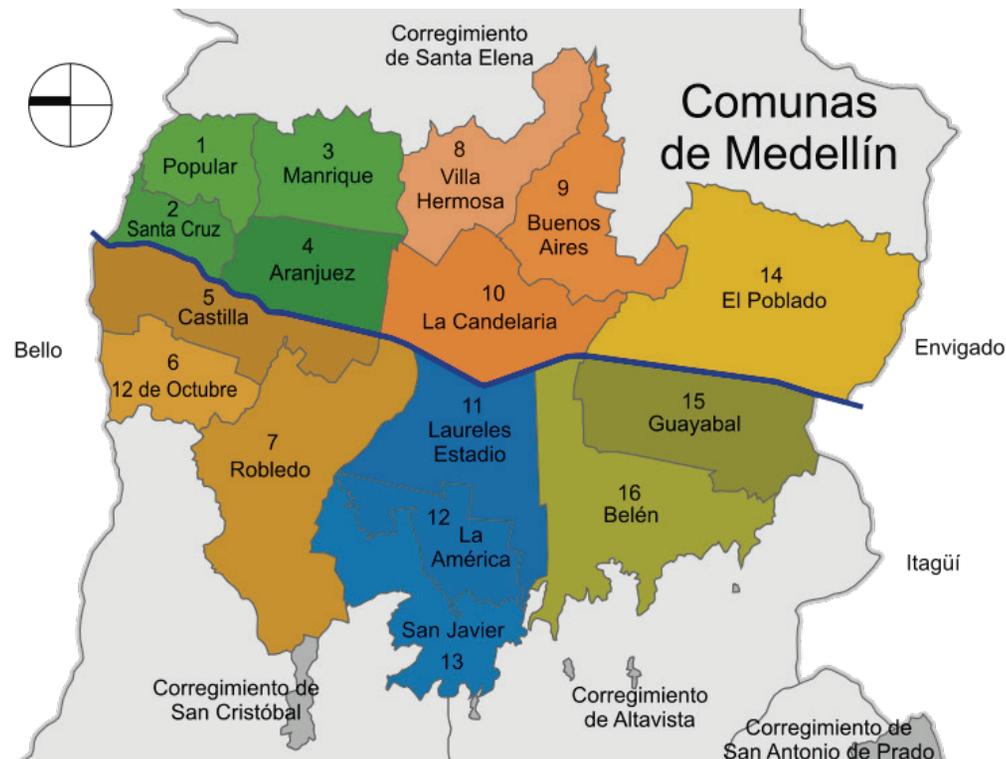
Los canales de atención son los medios a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con el Municipio.

Actualmente, la entidad cuenta con tres (3) canales:



A. PRESENCIAL

Es el medio de contacto físico y personal entre los ciudadanos y la Entidad; estos son, los Mascerca, Centros de Servicios y Casas de Gobierno ubicados en las diferentes comunas y corregimientos del Municipio de Medellín.



Sedes externas de servicio a la ciudadanía

Comuna 1 - CSC Santo Domingo

Carrera 32 N° 102B - 45

Comuna 2 - CSC Villa del Socorro

Calle 104 N° 48-60

Comuna 3 - CSC Manrique

Carrera 43 N° 66 E-41 Local 1

Comuna 4 - CSC El Bosque

Carrera 52 N° 71-84

Comuna 5 - Mascerca Castilla

Carrera 65 No. 100-123

Comuna 6 - CSC 12 de Octubre

Calle 103 No. 77 B-56

Comuna 7 - CSC Robledo

Calle 64 A No. 85-19

CSC Lusitania

Calle 63 No. 108 BB-06 Int. 120

Comuna 8 - CSC La Ladera

Carrera 59 A N° 36-30 - Local 2

Comuna 10 - CSC Alpujarra

Calle 44 N° 52-165

Comuna 11 - CSC Estadio

Calle 48 N° 73-10

Comuna 12 - Mascerca Floresta

Carrera 89B N° 48ª - 37

Comuna 14 - Mascerca Poblado

Carrera 43D n° 11-02

Comuna - 15 Mascerca Guayabal

Carrera 52 N° 9 Sur - 42

Comuna 16 - Mascerca Belén

Carrera 76 N° 32 - 74

Casa de Gobierno San Cristóbal

Carrera 131 N° 60 - 59 - Parque Principal

Casa de Gobierno Santa Elena

Kilómetro 15+700 - Parque Principal

Casa de Gobierno Altavista

Calle 18 N° 105 - 69

**Casa de Gobierno
San Antonio de Prado**

Carrera 79 N° 41 Sur - 36

Casa de Gobierno Palmitas

Calle 20 N° 35 - 114



B. TELEFÓNICO

Es el Medio de contacto verbal establecido de forma telefónica entre los ciudadanos y la Entidad.

Línea única de atención a la ciudadanía.

En Medellín: 44 44 144.

A nivel Nacional: 01 8000 411 144



C. VIRTUAL

Es el Medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad.

Este canal desarrolla diferentes modalidades de contacto virtual, como son:

Portal Web

Se puede consultar información de interés general y registrar pqrsc (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción) , realizar trámites virtuales o consultar sus requisitos, las 24 horas del día en la página web www.medellin.gov.co.

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 www.medellin.gov.co.

Centro de Relevos

Se puede establecer comunicación virtualmente con un asesor, donde se brindará atención en lengua de señas. Esta se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lenguaje de Señas en línea, que permiten interactuar y atender el requerimiento.



6. 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 Sitú 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.

7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención son un conjunto de reglas o lineamientos que deben seguirse a la hora de atender a la ciudadanía por cualquiera de los canales de atención.

Elementos comunes en los protocolos de atención

La actitud

Es el comportamiento en relación con los otros. 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, que exigen un trato personalizado.

Imagen

Es la representación visual de un objeto, pero en contexto de la Administración pública es la percepción del ciudadano ante la prestación del servicio, tanto de la imagen del personal como de la entidad, forma de vestir, puesto de trabajo, tono de voz, forma de escuchar, entre otros.

Comunicación

Es la acción de comunicarse, de intercambiar información por medio de signos lingüísticos.

En la comunicación con el ciudadano ten en cuenta:

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evita hablar con terceros mientras estás atendiendo un ciudadano.
- Ser cortés y respetuoso con el ciudadano, sin ser muy informal o demasiado formal.
- Dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora”.
- Evitar las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Etapas de los protocolos de atención



Etapas de la
atención presencial



Etapas de la
atención virtual



Etapas de la
atención telefónica

Etapas de la atención presencial

1. Contacto inicial

- Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”.
- Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. No tutees al ciudadano.

2. Durante la atención

- Dedícate en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchalo con atención.
- Ten los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan.
- Hazle saber que entiendes sus necesidades.
- Responde a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.

3. Si debes retirarte del puesto de trabajo

- Explícale al ciudadano por qué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta.
- Al regresar dile: “Gracias por esperar”.

4. Si la solicitud requiere mayor análisis

- Explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata.
- Infórmale la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

5. Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad

- Explícale por qué debes remitirlo a otra taquilla de atención del Municipio.
- Si es en otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y pon en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, dale por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

6. Finalización del servicio

- Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora».
- Revisa, si es el caso, los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, infórmale a tu jefe para que resuelva de fondo.

Etapas de la atención virtual

Atención a través del chat

1. Al inicio de la atención:

- Verifica el estado de tus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Evita demoras o tiempos de espera no justificados, establece contacto una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- Ten a la mano los formatos, protocolos o lineamientos de atención y material institucional de apoyo definidos por la entidad para responder las solicitudes ciudadanas.
- Comunícate con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilices mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- No utilices símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
- Divide las respuestas largas en párrafos o bloques.
- No te dirijas de manera informal al ciudadano o servidor.
- Conoce los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o las situaciones que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuida la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

2. En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, debes analizar el contenido y definir si la pregunta desborda la orientación de primer nivel o si requiere que el trámite/servicio sea presencial, de ser así, infórmale al ciudadano el paso a seguir.
- Una vez entendida la solicitud, busca la información, prepara la respuesta e informa al ciudadano.
- Responde las preguntas por orden de ingreso.
- No des opiniones personales, suposiciones o interpretaciones a las intervenciones de los participantes.
- Si un ciudadano no realiza respetuosamente sus solicitudes, es prudente informárselo amablemente. “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo”.
- Termina preguntando si fue satisfactoria la respuesta.

3. Al finalizar el servicio

- Al finalizar, envía un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Evita cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.
- Al finalizar despídete y agradece por el uso del servicio.

Atención a través del Portal Web

Formulario Electrónico

En el portal web del Municipio de Medellín www.medellin.gov.co se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción, accediendo al botón PQRSD sin necesidad de protocolo.



En este encontrarás una ventana donde debes ingresar tus datos, y una vez el correo sea verificado, podrás ingresar una solicitud:



Respetado ciudadano:

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.

Es importante señalar que los datos facilitados en este formulario pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la Alcaldía de Medellín y podrán ser utilizados para el ejercicio de las competencias asignadas por ley. Lo anterior, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

*Tipo de documento:

*Número:

*Correo Electrónico:

*Confirmar Electrónico:

Atención a través del Centro de Relevos

La atención en el Centro de relevos, seguirá los protocolos definidos para la atención presencial; aquí el personal se conectará a través del Centro de Relevos, accediendo desde la página web del Municipio, y atenderá al ciudadano con el que establecerá una comunicación bidireccional en lenguaje de señas.

Etapas de la atención telefónica

1. Contacto inicial

- Saluda primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, bienvenidos a la Alcaldía de Medellín, tu nombre y luego ofrece ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

2. Durante la llamada

- Escucha con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de tu competencia.
- 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.
- Si se puede resolver la solicitud, entrega la información completa y cerciórate de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente dile que pasarás la llamada al área encargada o dale el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Informa al ciudadano la protección y el uso de sus datos personales de acuerdo con la norma y el cumplimiento de las funciones de la entidad.

3. Si debes 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 que el encargado del tema le devolverá la llamada o se contactará a través de correo.

4. Si no puedes dar respuesta en el momento

- 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.

5. 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.

8. ATENCIÓN ESPECIAL

La atención especial, es aquella que facilita el acceso a los servicios a las personas que por su situación física, sensorial o personal requieran una atención preferencial, como por ejemplo:





Adultos mayores o mujeres embarazadas

Debes dar prelación en su atención, tendrán fila y turnos preferenciales y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.



Niños y adolescentes

- Tienen prelación sobre los demás usuarios.
- Escúchalos atentamente y da un tratamiento reservado a su solicitud.
- No manifiestes incredulidad sobre lo que digan.
- Háblales claro y en un lenguaje acorde con su edad.



Personas en situación de vulnerabilidad:

Son aquellas que están en una situación de indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, esta situación de vulnerabilidad coloca a estas personas en desventaja respecto al ejercicio pleno de sus derechos y libertades.

Pueden ser mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas, desplazados, migrantes, etc.

- Informales sobre su derecho a una atención y asistencia humanitaria.
- Escúchalos atentamente y oriéntalos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos y dignificar a quienes han sufrido situaciones extremas.
- No realice juicios de valor por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana.



Personas de talla baja

Busca la forma de estar a la altura de una persona de talla baja; recuerda hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.



Grupos étnicos minoritarios

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.

En caso de no ser posible la comunicación, indícale que deje por escrito la solicitud o graba su solicitud, para pedir apoyo técnico del Ministerio de Cultura para la búsqueda y designación de un intérprete.



Población LGBTI

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención, no se guíe por la cédula.
- El nombre indicado es el que debe guiar la atención.
- No se guíe por el timbre de la voz.
- No demuestre prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- Recuerda que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Use lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos: ciudadanía, público, personas, etc.; o artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Si la persona solicita un servicio relacionado a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses diferentes.



Personas con discapacidad

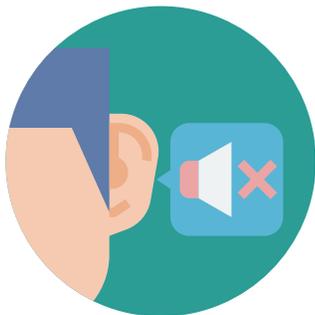
Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, además debes tener en cuenta el siguiente protocolo:

- Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evita hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode, como por ejemplo, risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: “¿Desea recibir ayuda? o ¿Cómo desea que le ayude?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- No adivines lo que la persona necesita; dale tiempo suficiente para que se exprese y plantee su solicitud.
- Verifica siempre que la información dada fue entendida y de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.



Personas invidentes o con alguna discapacidad visual

- Manténle informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- No le tires de la ropa o el brazo.
- Oriéntale con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Puedes usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
- Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son, si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona antes de dejarla sola.



Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- Habla de frente a la persona, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.
- Evita cubrirte la boca o voltear la cara, cuida el lenguaje corporal.
- No finjas entender, si es el caso, pídele que lo repita o lo escriba.
- Si el ciudadano necesita comunicación en lenguaje de señas usa el Centro de relevos.



Personas con sordo-ceguera

- Informarles que estás presente, tocándolas suavemente en el hombro o el brazo.
- Trata de ponerte donde te vean, vocaliza correctamente.
- Si asiste con acompañante, atiende sus indicaciones sobre el método de comunicación que prefiere el solicitante.



Personas con discapacidad física o motora:

- No cambies de lugar los instrumentos de ayuda, como caminador, muletas, bastón, entre otros.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubícate a una distancia mínima de un metro.



Personas con discapacidad cognitiva

- Brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sé paciente, tanto al hablar como al escuchar, dada la dificultad para entender conceptos y suministrar información.



Personas con discapacidad mental

- Haz preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo
- Evita críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.
- Confirma que la información dada ha sido comprendida, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

9. CÓMO AFRONTAR ALGUNAS SITUACIONES EN LA ATENCIÓN

a. Situaciones conflictivas

En la atención, pueden presentarse posibles situaciones conflictivas con los ciudadanos, y el personal de atención puede seguir algunos consejos:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Escúchelo y mantenga el contacto visual.
- No se tome la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- No se forme opiniones, pregúntese ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente disculpas al ciudadano por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Si el problema es recurrente, infórmelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si la molestia del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida de la cual debe estar documentado con antelación.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúe acorde a los protocolos establecidos; si esta persona se torna violenta, informe al responsable del punto de atención para que intervenga y si es del caso, se contacte con la Policía e informe para que se proceda según las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).



b. Respuesta negativa a una solicitud

En ocasiones la respuesta a una solicitud no resuelve la necesidad del ciudadano y es necesario dar una respuesta adecuada, para evitar que el ciudadano se sienta inconforme. Por eso:

- Ofrézcale una disculpa.
- Explícale con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brinda alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar aceptablemente la petición.
- Asegurate de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir.
- Agradece su comprensión.

c. Reclamos de los ciudadanos

Para la atención de reclamos debes tener en cuenta:

- Escucha con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Hazle las preguntas necesarias para comprender el reclamo y la situación en la que se origina.
- Primero explícale si es posible hacer algo y luego lo que no es posible hacer.
- Gestiona la solución ofrecida.
- Radica de manera inmediata la queja o reclamo, en caso de que sea presentada en forma escrita o verbal.
- Informa al ciudadano los tiempos definidos para dar respuesta, ya sea de un derecho de petición o de algún trámite, según sea el caso.
- Si es posible, contacta posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

10. OFERTA DE SERVICIOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención ofrecen acceso a los diferentes servicios del Municipio de Medellín, como solicitar información u orientación, radicar una PQRSD, un trámite o servicio, según los procedimientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en conjunto con las demás dependencias.

Para conocer los servicios de las sedes, puedes comunicarte a la línea única de servicio a la ciudadanía 44 44 144 o ingresar a la página web del Municipio de Medellín, dar clic en orientación / orientación general y según la sede que necesites, selecciona: Casas de Gobierno, Centros de Servicio a la Ciudadanía o Mascercas.

A la hora de radicar una PQRSD, de forma verbal o escrita, por cualquiera de los canales de atención, tenga en cuenta las siguientes definiciones:

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 reguladas 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.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Así como buscamos garantizar día a día los derechos de la comunidad, ésta también debe cumplir con sus deberes como ciudadanos.

Conoce aquí la carta de derechos y deberes de la ciudadanía

GLOSARIO

Canales de Servicio

Son los canales a través de los cuales la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública, trámites y acceder a la demás oferta de servicios de la entidad.

Medios electrónicos

Instrumentos usados para intercambiar eficiente y automatizadamente información, como por ejemplo, internet, fax, correo electrónico, redes sociales, entre otros.

Información en línea

Información publicada o comunicada a través de un sitio web, organizada por medio de esquemas de búsqueda básica. La información, normalmente se mantiene estática y con una relación unidireccional, es decir, que no es una interacción en línea.

Interacción en línea

Comunicación entre un emisor y un receptor por medio de espacios web definidos previamente para ello. En caso de entidades públicas permiten el acceso a la información o de servicios a ciudadanos, empresas u otras entidades.

Sitio web

Espacio virtual en internet, conformado por un conjunto de páginas web relacionadas que contienen información en diferentes formatos, con un dominio común de internet o subdominio en la world wide web (www).

Servicio en línea

Acceso a servicios en un portal web por medio de herramientas electrónicas, como por ejemplo, correo electrónico, foros de discusión, navegadores, buscadores, entre otros.

Servicio a la ciudadanía

Derecho de la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios prestados por el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Protocolo de servicio o de atención:

Son orientaciones o procedimientos definidos para ofrecer una atención de calidad. Los protocolos de atención son aplicados por el personal que atiende el público, en los diferentes canales de atención, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de estos.

Valores del servicio público

Valores y acciones que orientan la integridad del comportamiento de un servidor público.

Propiedad del cliente

Son las pertenencias de los ciudadanos o usuarios.

En el caso de las entidades públicas, es el procedimiento de custodia realizado con las pertenencias de los ciudadanos, al momento de entregar documentos, copias, CD's entre otras pertenencias, que hagan parte de solicitudes o trámites a cargo de la entidad.

Identidad de género

Identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser, como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno quiere ser.

Orientación sexual

Es la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual o hacia personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual o hacia personas del mismo sexo/género con el cual se identifican.

Trans

Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como tal, en lo relacionado con la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

Transexual

Persona que se identifica permanentemente con un género, que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.

Transgenerista

Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, integra a las personas llamadas transexuales, travestis y transformistas, entre otras.

Transformista

Persona que se identifica esporádicamente y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna por ejemplo en teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.

Travesti

Persona que se identifica permanentemente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. No necesariamente conlleva cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales.

REFERENCIAS

- Publica, D. A. (octubre de 2017). Funcion Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1517414936_105d3c200c8f5183bb63f0ea7de844fa.pdf
- <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-AU-01-Protocolos-Atencion-Ciudadania.pdf> Versión Junio 2017
- http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/1.2_proc_direc_servicios_sociales/25012017_Manual_servic_ciudadano.doc de la Alcaldía de Bogotá Versión Enero de 2017

¡GRACIAS!