



MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Secretaría Administrativa
Gobernación del Quindío

Objetivo: Establecer una estrategia orientada a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, por medio de la aplicación de protocolos y herramientas que permitan la atención efectiva y con calidez.

Alcance: El presente documento es una herramienta administrativa que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, códigos, normas y protocolos a utilizar por el personal elegido que desarrolla labores directas de servicio y atención al ciudadano, tomando como marco de referencia el reconocimiento explícito de los ciudadanos como pilar fundamental de la Administración Pública.



Principios de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía

La ciudadanía como razón de ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

Respeto: Se considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo limpio y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Equidad: Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto, tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Colaboración armónica: Es el trabajo conjunto y coordinado entre la administración departamental y local, los particulares que ejerzan funciones públicas y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones articuladas en materia de información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Enfoque territorial: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

Consistencia: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Departamento o de particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, todo usuario recibirá la misma información de todos los servidores públicos que lo atiendan en relación con su solicitud.

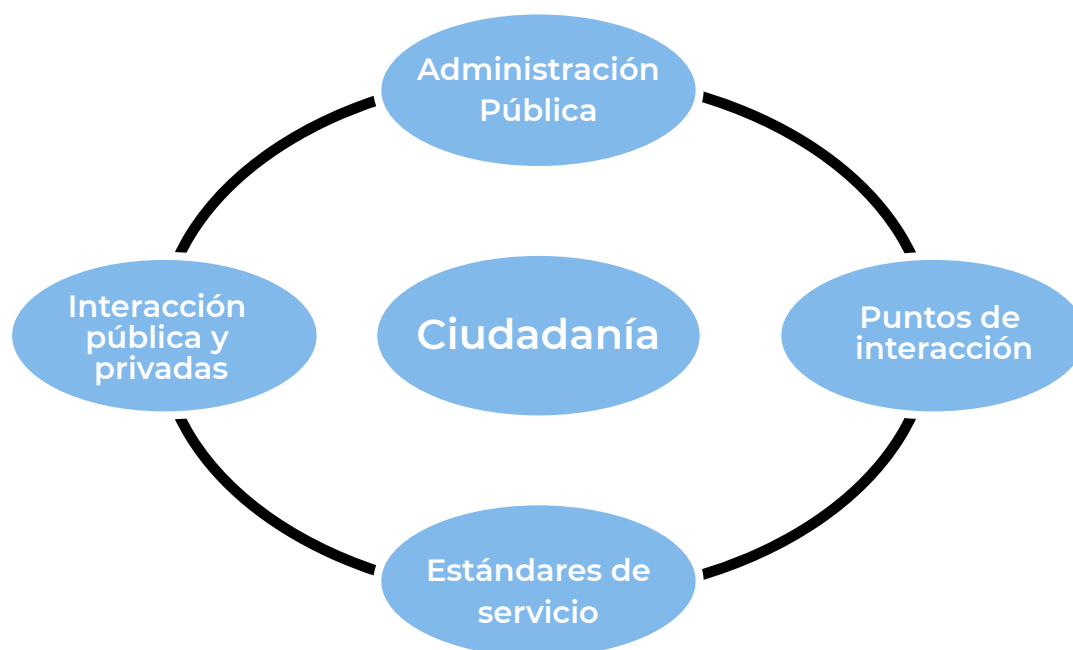
Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Calidad: La Administración Departamental adoptará estándares de excelencia para la atención a la ciudadanía, privilegiando la comunicación a través de un lenguaje claro y comprensible.

Efectividad: Los procesos y procedimientos de las entidades departamentales deben ser ágiles, disminuyendo costos y cargas innecesarios, deben permitir que el ciudadano reciba una atención rápida, oportuna, que solucione sus inquietudes y necesidades.

¿Qué es el Sistema Departamental de Servicio al Ciudadano?

El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, constituye un ejercicio de sinergia permanente en el que se desarrollan operaciones de trámites y servicios, se interactúa entre las instituciones públicas de diferentes niveles y organizaciones privadas vinculadas que por el carácter del bien, trámite o servicio que prestan, colaboran con la función pública, para garantizar los fines esenciales del Estado y en particular, la satisfacción de los intereses de la ciudadanía, el cual de acuerdo a la siguiente gráfica, se compone de:



Ciudadanía: Es la razón de ser de la administración pública, las personas en general son el centro del servicio.

Administración Pública: Está compuesta por todas las entidades y organismos Departamentales, municipales y nacionales, y por los servidores públicos con presencia en la región.

Puntos de interacción: Son las herramientas de infraestructura física y tecnológica creadas y/o desarrolladas para interactuar con la ciudadanía, conformadas por el canal presencial, canal virtual y el telefónico.

Estándares del servicio: Son los parámetros mínimos que permiten comparar lo que el Departamento tiene definido como servicio y sus atributos, con las expectativas de la ciudadanía, de tal forma que las brechas digitales existentes, entre aquel y ésta,

generen acciones concretas de operación de la Administración, y así ofrecer trámites y servicios calificados. Estos estándares deben incluir procesos, procedimientos, guías y protocolos, en función de los avances tecnológicos emanados por la administración departamental en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.

Interacción pública y privada: Elemento relacional que materializa la sinergia del Sistema encaminada a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en función de la normatividad aplicable y a fundamentar la política pública que se implemente.

Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los Servidores Públicos en Relación con el Servicio al Ciudadano

Derechos del Ciudadano

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

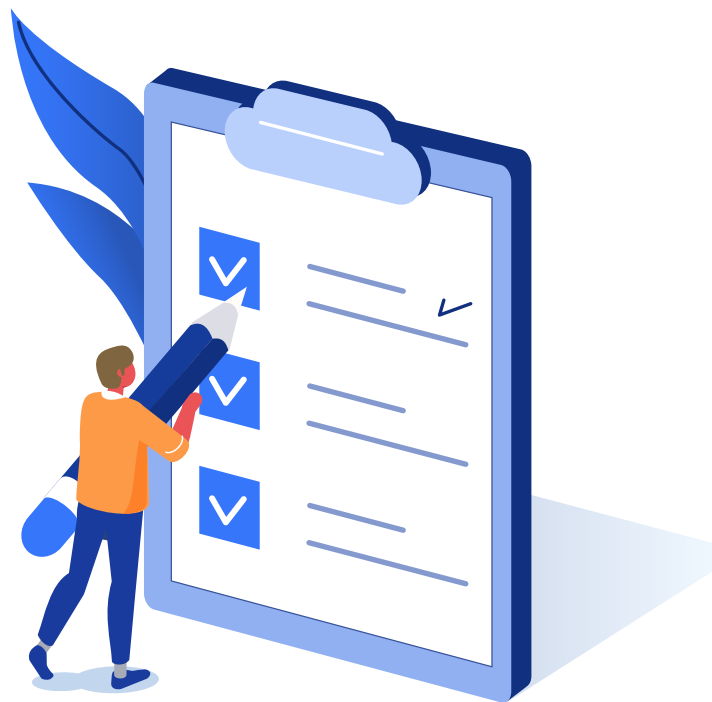
- Recibir en todo momento información sobre el inicio de actuaciones administrativas y/o aplicación de medidas sancionatorias, generadas por el inadecuado desarrollo de actividades económicas.

Deberes del Ciudadano

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Ejercer un trato respetuoso con los servidores públicos.

Derechos de los Servidores Públicos

- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.



Deberes de los Servidores Públicos

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

- *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.*
- *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
- *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.*
- *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
- *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
- *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*

Canales de Atención al Ciudadano

Los canales de atención al ciudadano constituyen todos aquellos medios o espacios que emplean los ciudadanos para ponerse en contacto con la Administración Departamental, con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, requerir información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y misionalidad de la Entidad.



- **Canal Presencial:** El canal presencial permite el acercamiento del ciudadano con el Departamento del Quindío, incorporando la perspectiva territorial; por lo cual su organización estará orientada a atender a la ciudadanía de manera ágil, eficiente, incluyente, preferente, proactiva, respetuosa y transparente; así como a brindarle espacios cómodos y adecuados puestos a su servicio, en busca de un direccionamiento acertado y al empleo de las tecnologías. Con ello el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía -SDSC, ofrecerá una mayor cobertura y una mejor prestación de los servicios a cargo del ente departamental.

Se tendrá en cuenta la localización del punto de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento, los horarios de atención, la implementación de elementos de bioseguridad y adopción de comportamientos adecuados dentro de los espacios de atención presencial, en procura de evitar contagios por el COVID-19, en aras de mejorar el acceso a los servicios de forma segura y confiable.

Los sitios en los cuales, se prestará el servicio de este canal son los siguientes:

- **Centro institucional de servicio a la ciudadanía:** Estructura física principal donde se presta atención al ciudadano de manera inicial, diaria, incluyente, preferente, presencial y con calidad de la información de trámites y servicios que ofrece el Departamento, en articulación con las diferentes entidades del orden nacional, departamental, municipal y de naturaleza privada que ejercen funciones públicas, en aras de prestar un servicio integral en el ámbito local, aprovisionándose de los servidores necesarios para una atención más efectiva, óptima y oportuna, ante la demanda del servicio.

- **Sede de Servicio de Recaudo:** Espacio donde se recaudan impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y se receptionan pagos de servicios públicos en general.



- **Puntos Vive Digital:** Son espacios que garantizan el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.

- **Puntos de Información Turística.** Son centros de atención a la ciudadanía cuyo objetivo es brindar de manera gratuita, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre el Departamento del Quindío, al igual que sobre la oferta de atractivos, parques temáticos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece el Departamento y su entorno regional.

- **Urna de Cristal:** Modelo de buen gobierno para promover y fortalecer la participación ciudadana en medios digitales y transparencia gubernamental, desde el control social, como soporte de los procesos contractuales.

•**SECOP II:** Es la nueva versión del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea, con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores. Cada cuenta tiene unos usuarios asociados a ella.

•**Casa Delegada:** Punto de servicio al ciudadano fuera del Departamento del Quindío, el cual se encarga de promocionar los bienes y servicios del Departamento del Quindío, realizar el acompañamiento y representación desde la gestión a todas las proyecciones gubernamentales, culturales, sociales, empresariales y turísticas requeridas en Bogotá y el mundo.

•**Ferias de servicio al ciudadano:** Es la estrategia de atención móvil que podrá articular a las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y privado que ejercen funciones públicas para la atención y prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas del Departamento, a través de ubicación temporal de puntos de atención presencial o la realización de ferias de servicio a la ciudadanía.



•**Canal Telefónico:**

Es el medio de contacto, mediante el cual, a través del PBX se orienta a la ciudadanía sobre la información general relacionada con los trámites, servicios, campañas y eventos que presta la Administración Central del Departamento, a través del uso de teléfono fijo, celular y fax, para que la ciudadanía obtenga información como:

Información de Localización: Direcciones, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente responsable, misión de la entidad, visión, funciones, organigrama, sedes institucionales de servicio a la ciudadanía, puntos de recaudo, horario de atención y demás información de carácter general.

Información sobre servicios: Servicios y trámites de la Administración Central Departamental.

Eventos campañas y noticias: Información sobre eventos y campañas que se desarrollen al interior de la Administración.



La fuente principal de información de la Línea de servicio a la ciudadanía, de la sede institucional de servicio a la ciudadanía y del Portal del Departamento (www.gobernaciondelquindio.gov.co), es el Sistema Único de Información de trámites – SUIT.

Canal Virtual:

El canal virtual, se encuentra direccionado a la estrategia del Gobierno Nacional denominada “Gobierno Digital”, y está constituido por un portal de internet que ofrece los trámites y servicios a cargo del Departamento, permitiéndole a la ciudadanía, empresas y entidades, obtener información general de manera oportuna en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal institucional, utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de Gobierno Digital, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

•**Ventanilla Única de Trámites y Servicios:** Es un sistema de interacción dentro del portal web institucional. Este sistema de Intranet para la Gobernación del Quindío y sus municipios, cuentan con tecnología para facilitar la recepción y flujo e intercambio de información. Según los requerimientos del componente de transformación del decreto 1008 del 2018, a través de este, al ciudadano se le agilizará y simplificará el proceso de registro, consulta y seguimiento de las diferentes solicitudes que realice con la Administración Departamental, como peticiones, quejas, reclamos denuncias.

•**Portal institucional “Tú y Yo Somos Quindío”:** Sitio web oficial del Departamento, en el que publicará información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, el cual facilita el acceso a servicios y realización de trámites.

•**Portal “GOV.CO”:** Portal Único del Estado Colombiano que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país.



•**Sistema de Información Geográfico del Quindío – SIG Quindío:** Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección en el Departamento del Quindío, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la región.

•**Redes Sociales:** Canal mediante el cual los ciudadanos pueden encontrar, conocer, interactuar y contactar de manera ágil, efectiva y sencilla toda la información de interés de la Administración Departamental Central como: twitter, Instagram, Facebook y Youtube.

•**Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes –PQRS-SEVENET:** Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente, eficaz y oportuna la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Departamento.

•**App:** Aplicación o herramienta de software móvil, diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, en la cual se puede realizar algunos trámites y servicios que presta el Departamento del Quindío; como registro y consulta de PQRSD, solicitud de turno para pasaporte, noticias de interés, entre otros.

•**Directorio Web:** Sitio web que ofrece un listado organizado de datos o de enlaces que se dirigen a otros sitios web de entidades, permitiendo garantizar un punto de encuentro o comunicación de los ciudadanos con otras entidades y fortaleciendo con su implementación el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía - SDSC al brindar información general de otros entes.

•**Chat:** Comunicación en tiempo real entre la Administración Departamental y la ciudadanía, cuyo equipo está conectado a una red, mediante el cual los usuarios pueden interactuar solicitando información sobre trámites y servicios de una forma sencilla y efectiva, empleando herramientas que permitan automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

Se buscará constantemente:

- Fortalecer el canal virtual, implementando estrategias para su uso, con el fin que este logre posicionarse como el canal de comunicación principal entre el ciudadano y la Administración Departamental, logrando así confianza digital y ciudadanos más proactivos, innovadores y digitales.

- Incentivar de forma permanente al ciudadano, en el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, haciendo énfasis en las herramientas virtuales, en aras de brindar una atención adecuada, ágil, calificada, diligente, eficiente, incluyente, oportuna, preferente y transparente, dirigida fortalecer la relación existente entre la Administración Departamental y la ciudadanía.

- Coordinar con la Secretaría Administrativa o con la dependencia que haga sus veces la implementación en las entidades públicas de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial a la ciudadanía, de acuerdo con lo señalado en la Política Gobierno Digital sobre el particular.
- Apoyar la estrategia Gobierno Digital y Cero Papel del Departamento en la definición de acciones para la implementación de la política de racionalización de trámites en la Administración Pública del Orden Departamental, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



PROTOCOLOS DE SERVICIO

Todos los colaboradores de la Administración Central Departamental del Quindío, deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando las siguientes pautas generales para todos los canales:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar siempre una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- No interrumpa: Una pausa aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Ningún funcionario debe recibir pagos, 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.

Se sugieren las siguientes pautas de actuación:

- Conserve una actitud tranquila, amigable no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal, siempre dispuesto a escuchar al ciudadano.
- Buscar y darle alternativas al ciudadano que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere escuchar, ayuden a solucionar de forma aceptable la petición, demostrándole que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Plantee las preguntas que sean necesarias para comprender con exactitud el contexto del asunto y lo que el ciudadano requiere.
- Preste atención a las necesidades de los usuarios, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- No tome la situación como algo personal.
- Utilice un tono de voz adecuado.
- Utilice frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que entienda la situación y el malestar del ciudadano.
- Ofrezca soluciones de acuerdo a la capacidad operativa de la Entidad, comprométase solo con lo que se pueda cumplir.
- Cerciórese que el ciudadano entendió la información suministrada.
- Si el problema persiste con otro ciudadano, reporte al jefe inmediato para dar una solución definitiva.



Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el ciudadano quien salude primero.
- Brindar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la atención.
- Obvie el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca, siempre mirándolo a los ojos.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

Protocolos Atención Presencial

El protocolo está dirigido a todo el personal que realiza atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, toda vez que este canal representa el contacto directo con la ciudadanía.

Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial

Para la Administración Central Departamental del Quindío es importante brindar servicios de calidad que dignifiquen respetando la diversidad, por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Población vulnerable
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico.



Protocolo Atención a población en situación de vulnerabilidad

Caracterización de la Población

El Departamento del Quindío se ha convertido en un territorio receptor de personas en situación de vulnerabilidad, con el fin de evitar mayores traumatismos y victimizar a estas personas se deben incorporar al modelo de servicio, actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, enfocadas a brindar una atención de calidad, que busque satisfacer sus necesidades.

En ese sentido, se presenta una lista, a título indicativo y no taxativo, de algunas de esas conductas:

- Homicidio
- Desaparición forzada
- Secuestro
- Desplazamiento forzado
- Reclutamiento forzado
- Tortura
- Delitos contra la libertad e integridad sexual
- Lesiones y tratos inhumanos y degradantes
- Personas en situación de pobreza extrema

Protocolo General de Atención a población en situación de vulnerabilidad

Aunque la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral con la Secretaría del Interior, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar una orientación preliminar en un punto de servicio a una persona que se encuentra en condición de vulnerabilidad:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la nacionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- 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.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por el ciudadano, parafrasee y confirme con el usuario lo que él expresó.

- Aunque es necesario que el ciudadano conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la persona perciba que su proceso se dá solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la persona 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 o ciudadana.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita al ciudadano esa seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- 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”. Recuérdle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las personas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las personas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si se presenta alguna situación de desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano (a)



Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI

En el tema de la comunidad LGBTI no existe una caracterización oficial para el departamento del Quindío, sin embargo, la mesa municipal de la comunidad LGBTI de Armenia, levantó una identificación y focalización de esta comunidad, lo cual permite evidenciar la problemática social que se presenta para esta población.

LGBTI: Las siglas LGBTI aluden a 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.

Sectores LGBTI: Es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI

•Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o relacionarse afectivamente con otras personas. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

•Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma, ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.

•El primer paso en la atención a la ciudadanía sea presencial, telefónica o virtual es saludar de manera genérica como un “buenos días”, e inmediatamente preguntar el nombre de la persona. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. No se guíe en la atención telefónica por la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula y menos en ningún caso por como presume conveniente.



•En caso de tener que utilizar el nombre de la persona para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.

•El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan o invisibilicen las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ello, ellas, etc. Por artículos como les o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

•Si la persona solicita un servicio referido en particular 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 disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

Protocolo de Atención a Etnias

El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

Protocolo Para la Atención Telefónica

- El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se entiendan con claridad.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen de su voz.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Evitar tutear al ciudadano.
- Cuando se necesite poner la llamada en espera, se debe explicar al ciudadano, cuál es el motivo de este procedimiento, así como solicitar permiso para hacerlo y esperar la respuesta. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión; al retomar la llamada, agradecerle por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se le debe explicar el proceso y la razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y porque medio.
- Si la solicitud se puede resolver, ofrecer una información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si es necesario transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- Utilice los guiones establecidos.
- Transmita seguridad al ciudadano teniendo buen manejo de la información, evite los titubeos y los silencios, estos reflejan inseguridad.
- Controle la llamada, el funcionario debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud para evitar así ser bombardeado por el ciudadano con preguntas que debieron haber sido aclaradas directamente por el funcionario. La idea es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- Maneje los tiempos de la llamada, brinde una información clara y concisa, no se extienda ni dilate la comunicación.
- No agrede verbalmente al Ciudadano utilizando un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.
- Confirme la información suministrada verificando que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.
- Finalice la llamada con el guion de despedida establecido por la Administración Central Departamental del Quindío.

Mensaje de Texto SMS

Los mensajes de texto que se envíen a la ciudadanía no deben exceder los 140 caracteres. Por eso es importante precisar y puntualizar los contenidos del mensaje.

Protocolo en la Atención Virtual

El canal virtual contará con mecanismos de interacción, un esquema de interoperabilidad entre entidades y utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de gobierno digital, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan.

Protocolo general para la atención virtual:

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por lo que el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos objetivos.
- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.





Protocolo atención correo electrónico

- El servidor público o colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe responder derechos de petición por su correo institucional, deben responderse por la herramienta dispuesta por la entidad.
- El correo electrónico institucional no debe emplearse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, trasladarla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Ser conciso, redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique, como cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad, con el fin de que se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Protocolo atención Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

En el manejo de las redes sociales se recomienda:

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata se deberá explicar la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

Manejo de Situaciones Conflictivas

Quizá sería conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen. En lo que a usted concierne, es fácil que acabe enfadado, frustrado y decepcionado consigo mismo. Es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor si antes ha elaborado su estrategia.

Pregúntese qué tipo de reacción tiene con una persona difícil que conozca. ¿Reaccionas de forma muy negativa? Si es así, ¿por qué razón? Deténgase a pensar racionalmente cuál debería ser su forma de actuar. Estallando y entablando una feroz batalla verbal no se consigue nada; lo único que hace es ponerse a la altura de la persona que ha provocado tal situación.

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprende las opciones que tiene y aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntos fuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo.

Para comprender mejor sus reacciones ante las personas difíciles, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Desea realmente estar bajo el control de los demás, cediendo a una provocación?
- ¿Cuál es su reacción cuando se enfrenta a alguien que está furioso con usted?
- ¿Cómo responde a la crítica?
- ¿Dice y expresa lo primero que le viene a la cabeza?
- ¿Es capaz de controlar sus reacciones?

MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

