
	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 1 de 52</b>

**MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**



**GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**

**2019**

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 2 de 52</b>

**CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICA**

*Gobernador del Departamento del Quindío*

**CATALINA GÓMEZ RESTREPO**

*Secretaria Administrativa*


**MARIO ALBERTO LEAL MEJIA**

*Director de Talento Humano*

**Elaborado por:**


**JUANITA GÓMEZ ZAMORANO**

*Contratista – Talento Humano*


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 3 de 52</b>

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	5
<b>2. Objetivo General</b>	7
<b>3. Marco Jurídico</b>	7
<b>4. Alcance</b>	9
<b>5. Responsable</b>	10
<b>6. Principios de Gestión de Servicio a la Ciudadanía</b>	10
<b>7. Ciclo de Servicio – Momentos de Verdad</b>	12
<b>8. Atributos del Buen Servicio</b>	13
<b>9. Red CARPAZ de Servicio al Ciudadano</b>	14
<b>10. Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los Servidores Públicos en Relación con el Servicio al Ciudadano</b>	16
10.1 Derechos del Ciudadano	16
10.2 Deberes del Ciudadano	17
10.3 Derechos de los Servidores Públicos	18
10.4 Deberes de los Servidores Públicos	18
10.5 Deber de Informar al Público	19
<b>11. Canales de Atención al Ciudadano</b>	20
11.1 Atención Presencial	20
11.2 Atención Virtual	24
<b>12. Protocolos de Servicio</b>	25
12.1 Protocolos de Atención Presencial	28
12.1.1 Pautas Generales	28

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 4 de 52</b>

12.1.2 Roles Generales para la Atención Presencial	29
12.1.3 Rol Orientador o Anfitrión	30
12.1.4 Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia	32
12.1.5 Rol Servidor de la Entidad	33
12.1.6 Rol del Coordinador del Punto de Atención	36
12.1.7 Rol del Personal de Soporte Técnico del Punto de Atención	37
12.1.8 Rol del Coordinador de Actividades de Campo	38
12.2 Protocolos de Atención con Enfoque Preferencial	38
12.2.1 Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas	39
12.2.2 Personas en Condición de Discapacidad	39
12.2.3 Atención con Infantes, Niños, Niñas y Adolescentes	41
12.3 Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	44
12.3.1 Víctimas del Conflicto Armado	44
12.3.1.1 Protocolo de Atención a Víctimas	44
12.3.1.2 Protocolo General de Atención para las Víctimas	45
12.3.2 Orientación Sexual e Identidad de Género - Sectores LGBTI	49
12.3.2.1 Protocolo de Servicios para Atención de los Sectores LGBTI	49
12.3.3 Protocolo de Atención a Etnias	51
12.3.4 Protocolo para la Atención Telefónica	51
12.3.5 Protocolo para la Atención Virtual	53
12.3.6 Manejo de Situaciones Conflictivas	55

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 5 de 52</b>


## 1. INTRODUCCIÓN

La Honorable Asamblea Departamental del Quindío, al aprobar el proyecto sometido a consideración por el ejecutivo seccional, mediante la Ordenanza No. 001 del 02 de marzo del 2017, consideró necesaria la creación de un Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, entendido como un ejercicio de sinergia permanente entre las instituciones públicas de diferentes niveles y organizaciones privadas vinculadas para desarrollar operaciones de trámites y servicios inherentes a la función pública, con el objetivo de garantizar los fines esenciales del Estado en el Departamento del Quindío.

A través de la implementación de dicho Sistema se busca fortalecer institucionalmente a las entidades y dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan; articular los canales de atención a la ciudadanía en las entidades públicas; y desarrollar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, que permita a la ciudadanía satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Para alcanzar estos objetivos, el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, estableció diferentes Canales de Atención: Atención presencial, compuesto por:

- El Centro Administrativo Regional para la Paz – CARPAZ
- Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ
- Puntos Institucionales de Atención a la Ciudadanía
- Centros especializados de servicios de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y recepción de pagos de servicios públicos en general que se encuentren instalados en las Secretarías Administrativas y de Hacienda Departamental
- Kioskos Vive Digital
- Puntos Vive Digital
- Puntos de Información Turística


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 6 de 52</b>

- Urna de Cristal
- CARPAZ Móvil
- Atención Telefónica
- Atención Virtual
- Sistema de Información Geográfico del Quindío
- Portal Quindío
- Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Estos canales de atención permiten desarrollar acciones que materializan un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad.

Sin embargo, la creación de este Sistema y de los Canales de Atención adscritos a éste no es garantía suficiente para alcanzar los fines esenciales del Estado, pues de acuerdo a la política pública nacional que impera en el momento ha de irse más allá, prestando un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios.

Observando lo anterior, se elabora el presente documento, pues este constituye una herramienta que permite consolidar los conceptos, normas y protocolos que guían el actuar de los servidores públicos, así mismo establece los deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 7 de 52</b>

## 2. OBJETIVO GENERAL

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.

## 3. MARCO JURÍDICO


El Sistema Departamental de Servicio al Ciudadano del Departamento del Quindío, se desarrolla dentro del siguiente marco jurídico:

### **Constitución Política de Colombia de 1991:**

- **Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
- **Artículo 74.** Derecho a acceder a los documentos públicos.
- **Artículo 78.** Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**Ordenanza No. 001 del 2017 expedida por el Departamento del Quindío:** *“Por medio de la cual se crea el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía-SDSC y se establecen los lineamientos generales para su implementación”*

**Ley 1091 de 2006:** Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro (mayor de 65 años); en su artículo 9° establece que *“Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o*

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 8 de 52</b>

*ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley . Además en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia”*

**Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5° numeral 6°, *“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”*, así mismo en el artículo 7° se indicó los deberes de las autoridades en la atención al público.

**Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 489 de 1998.** En su Artículo 4° consagra las Finalidades de la función administrativa, determinando que la misma busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.


**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**Decreto 19 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002:** Asignó dentro del Plan de Numeración del Servicio Telefónico el número 195 para proyectos especiales de las Alcaldías, con el fin de que la Ciudadanía por medio del servicio telefónico pueda contar con mecanismos de acercamiento a la información de los proyectos y planes adelantados por las mismas.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 9 de 52</b>

**Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. En su artículo 2, consagra que se debe masificar el uso de las tecnológicas de la información para modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información.

**Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

**Ley Estatutaria 1266 de 2008.** Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.


**Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

#### **4. 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 desarrollan 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. La creación de la Política Pública está orientada a lograr una atención efectiva a satisfacer las necesidades y problemas de la ciudadanía sin justificaciones, actuaciones, operaciones, ni hechos administrativos que no estén encaminados al adecuado servicio.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 10 de 52</b>

## 5. RESPONSABLE

La aplicación del Manual y los Protocolos de Servicio a la Ciudadanía es responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios y usuarios de la Administración Central Departamental del Quindío.


## 6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Red CARPAZ de Servicio a la Ciudadanía de la Administración Central Departamental del Quindío estará orientada y soportada en los siguientes principios, los cuales se encuentran adoptados en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano:

**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. Como principio rector de la Política Pública a implementarse, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

**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

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 11 de 52</b>

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. Pensar el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente.

**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.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 12 de 52</b>

**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.

## **7. CICLO DEL SERVICIO - MOMENTOS DE VERDAD**

Establecen la confrontación entre el ciudadano(a) y el personal que le presta el servicio se ponen en contacto en muchos episodios críticos, y es allí donde el usuario se forma su impresión acerca de la calidad del servicio en dichos encuentros y marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción frente a la entidad. Entre ellos cabe señalar: El saludo y presentación personal del servidor, su actitud, el aseo de las instalaciones, la disposición de los elementos en el espacio de atención, el estado y organización del servicio en el módulo, la ventanilla, mostrador, oficina y/o cualquier lugar donde se preste el servicio, la prontitud y calidez en la atención, la precisión de la información, la facilidad de uso del equipo, la solución de los problemas, el tiempo de atención, la clase y calidad de los documentos entregados a la ciudadanía, el medio ambiente físico (temperatura, ruidos, iluminación, estado de los pisos, etc.).

Este tipo de detalles no pasan inadvertidos entre los ciudadanos, para quienes todo cuenta en su relación con la institución, llevándole a valorar cada contacto con ella, por insignificante que parezca.

A medida que los ciudadanos(as) experimentan los momentos de verdad se desarrolla el ciclo del servicio. Cada evento en este ciclo de atención constituye un momento de verdad el cual debe ser valorado cuidadosamente para no fallar.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 13 de 52</b>

## 8. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio que se brinda al ciudadano sea realmente de calidad, debe contar con las siguientes características o atributos:

**Cálido y Amable:** Brindar a los ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

**Rápido:** El servicio debe ser ágil, eficiente y con calidez en el tiempo establecido y en el momento solicitado.


**Respetuoso y Humano:** Es el servicio imparcial, igualitario y digno que se debe proporcionar a los ciudadanos y ciudadanas, reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

**Efectivo:** El servicio debe responder a las necesidades, solicitudes y expectativas de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

**Confiable:** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

## 9. RED CARPAZ DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Red CARPAZ de Servicio al Ciudadano es 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

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 14 de 52</b>

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.


La Red CARPAZ de Servicio al Ciudadano está conformada por:



**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 con presencia en la región, y por los servidores públicos.

**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.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 15 de 52</b>


**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 de las brechas existentes entre aquel y ésta se generen acciones concretas de operación de la Administración para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Estos estándares deben incluir procesos, procedimientos, guías, protocolos 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.

## **10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO**

### **10.1. 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.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 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.


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 16 de 52</b>

- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## **10.2. 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.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 17 de 52</b>

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Ejercer un trato respetuoso con los servidores públicos.
- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales , disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.


### **10.3. 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.

### **10.4. Deberes de los Servidores Públicos**

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 se establece:

- 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.


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 18 de 52</b>

- 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.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

#### **10.5. Deber de información al público**

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica que disponga, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 19 de 52</b>


- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor o servidora a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones , sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

## **11. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía cuenta con los siguientes canales de atención:

### **11.1. Atención Presencial**


El canal presencial incorpora la perspectiva territorial , por lo cual su organización estará orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema Departamental, para brindar los servicios que requiere la ciudadanía. Por tanto, el Departamento reconocerá las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazará el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial, el cual debe articularse con las entidades prestadoras.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 20 de 52</b>

Se tendrá en cuenta la localización de los puntos de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento y los horarios de atención, para mejorar el acceso a los servicios.

Los actores del servicio que implementen puntos de servicio presencial , deberán instalarse a través de este canal así:


- **Centro Administrativo Regional para la Paz – CARPAZ.** Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo multiplicidad de trámites diarios y se suministra información de entidades nacionales, departamentales, municipales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno. Resulta necesaria la presencia de actores de servicio de alto impacto y/o que más demanda tengan por parte de la ciudadanía, abasteciéndose de los servidores necesarios para una atención adecuada y de calidad ante la demanda del servicio.
- **Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ.** Sistema Integrado de servicios que depende del centro regional y que se fundamenta en la concreción de acciones puntuales que lidera el Departamento para satisfacer las necesidades de la población rural y acercarla a la Administración, así como a la toma de decisiones que los puedan afectar , en el marco del principio de enfoque territorial.
- **Puntos Institucionales de Atención a la Ciudadanía.** Son los espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en la Red CARPAZ.
- **Centros Especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones departamentales, y recepción de pagos de servicios públicos** en general que se encuentran instalados en las Secretarías Administrativa y de Hacienda Departamental.
- **Kioskos Vive Digital.** Son centros integrales de atención que permiten al ciudadano acceder, mediante terminales virtuales, ubicadas en diversos sitios del Departamento, a información, trámites, quejas, solicitudes, etc. relacionadas con las entidades de la Administración Pública.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 21 de 52</b>

- **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 consistente en una sala de transparencia dotada con elementos tecnológicos, físicos y procedimentales al servicio de la comunidad para el fortalecimiento de la participación desde el control social, como soporte de los procesos contractuales y de interés de la ciudadanía.

Se concibe como una estrategia para la divulgación, transparencia, pedagogía y fortalecimiento del proceso contractual de la administración departamental, contemplada en el Plan Departamental de Desarrollo. Pretende que la información sobre los procesos contractuales sea incluyente, oportuna, suficiente y equitativa, y que las decisiones para contratar se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, constituyéndose en una buena práctica en la lucha contra la corrupción.

- **Carpaz Móvil:** Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden nacional, departamental, municipal y privado que ejercen funciones públicas para la 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.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 22 de 52</b>

- **Atención Telefónica:** Es el medio de contacto , en el cual la ciudadanía podrá obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades departamentales, municipales y nacionales con presencia en los CARPAZ, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico.


Los actores del servicio deberán estar conectados con la Línea de servicio a la ciudadanía, único medio telefónico departamental de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga información como:

1. Información de Localización: Dirección, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente, misión de la entidad, visión, funciones, sedes de servicio a la ciudadanía, horario de atención.
2. Información sobre servicios: Servicios que presta cada entidad, trámites, requisitos para adelantar los trámites, costos, tiempo estimado de respuesta.
3. Eventos campañas y noticias de cada entidad: Información que cada entidad remite con relación a eventos y campañas que adelanta.
4. Situaciones ciudadanas: Explicación a la ciudadanía sobre cómo proceder en eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten atención. Por ejemplo: caída de un árbol, presencia de abejas.
5. Preguntas más frecuentes: Respuestas rápidas a preguntas más frecuentes que hace la ciudadanía sobre temas de competencia del Departamento.

La fuente principal de información de la Línea de servicio a la ciudadanía, de los informadores de los puntos presenciales de la Red CARPAZ y del Portal del Departamento ([www.gobernaciondelquindio.gov.co](http://www.gobernaciondelquindio.gov.co)), es el Sistema Único de Información de trámites – SUIT.

## 11.2. Atención Virtual

A través de un portal de internet se ofrecerá trámites y servicios, permitiéndole a la ciudadanía en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 23 de 52</b>


actualizada sobre trámites , servicios y puntos de atención de las entidades participantes en el mismo , así como realizar trámites transversales individuales o en cadena, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal denominado CARPAZ 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 en Línea, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Guía de Trámites y Servicios:** Es el Sistema Único de Información de trámites del Departamento de carácter oficial, que lo acerca con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades departamentales y demás entidades participantes en la Red CARPAZ. Los actores del servicio deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Sistema Único de Información de trámites establecido por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, cuando haya lugar.

- **Sistema de Información Geográfico del 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.
- **Portal Quindío:** Sitio web oficial del Departamento, que debe publicar información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, facilita el acceso a servicios y realización de trámites.
- **Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes:** Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 24 de 52</b>


interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Departamento.

## 12. 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.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 25 de 52</b>

- 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.

Cuando se presenten situaciones donde los ciudadanos llegan inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma, no siempre se les puede dar toda la información que estos requieran ya que puede tratarse de información clasificada y reservada, una solicitud de acceso a la información pública solo puede ser denegada cuando la información sea clasificada de acuerdo a la ley o la constitución.

Se sugieren las siguientes pautas de actuación:

- Conserve con una actitud tranquila, amigable no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- 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 sólo con lo que se pueda cumplir.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 26 de 52</b>

- 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.
- 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.
- 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.

## **12.1. Protocolos de 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 representamos el contacto directo con la ciudadanía.

### **12.1.1. Pautas Generales**

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 27 de 52</b>

**Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, prepararlos para la atención y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

**Expresión facial:** La expresión facial es lo principal, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés y no agresivo, con el rostro se revelan pensamientos, sentimientos, emociones y actitudes, esto puede generar interpretaciones por parte de los usuarios.

**Voz y Lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible, es importante tener en cuenta que el tono de voz constituye el 38% del lenguaje, y de hacer uso del teléfono el tono de voz ocupa el 86%.


**Postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

**Dotación:** Es importante para el personal conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, etc. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas, cuando un ciudadano lo requiera.

**Imagen:** Porte el vestuario corporativo usando los lineamientos institucionales como imagen de presentación personal en su punto de atención, tenga en cuenta el uso de prendas de vestir adecuadas para el escenario laboral, el uso de escotes, jeans rotos, minifaldas, uñas o accesorios llamativos, camisetas de equipos deportivos y tenis, pueden no ser las adecuadas para la confiabilidad que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.

### **12.1.2. Roles Generales para la Atención Presencial**

El Protocolo de atención al ciudadano la palabra Rol se define como el papel que juega el personal en el proceso de servicio de atención a la ciudadanía.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 28 de 52</b>


El ciudadano(a) por lo general no tiene contacto con los mandos superiores ni con los jefes, pero espera lo mejor del servidor(a) que los atiende, ya que representa para ellos a la entidad. En ocasiones, un ciudadano(a) puede tener que interactuar con varias personas antes de encontrar al servidor(a) adecuado, y como la calidad viene determinada por la conducta y actitudes de las atenciones individuales, esa cadena de contactos debe ser satisfactoria. De manera general compete a todos los servidores y servidoras públicos el rol del servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- Focalización de las actividades hacia el ciudadano(a).
- Actitud en la prestación de servicio.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- Compromiso para realizar los procesos y funciones con estándares de alta calidad.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente y desaprender para adquirir nuevos saberes sin renunciar a los conocimientos adquiridos.
- Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el ciudadano(a).
- Fomentar un buen clima laboral con el fin de favorecer al ciudadano(a).
- Brindar información completa, precisa y oportuna.
- Desarrollar procesos de autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.

### **12.1.3. Rol Orientador o Anfitrión**


En el ciclo de servicio de la atención presencial, los ciudadanos(as) interactúan como primer punto de contacto con el vigilante o personal de orientación o anfitrión; por lo anterior, los tips o recomendaciones adicionales para estos roles se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada en las diferentes áreas del centro de atención (en el ingreso al punto de atención, en las filas, en la recepción o información, en los módulos de asignación de turnos y en salas de espera), con el fin de no abandonar a la ciudadanía y de estar informando sobre las condiciones y marcha del servicio.

Tenga en cuenta que para el rol de orientador(a), las actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar y acompañar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y lleva a cabo todos sus trámites y servicios.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 29 de 52</b>

Si ha sido asignado a este rol tenga en cuenta:

- Salude amablemente diciendo: “¡Bienvenido/a!” “¿En qué le puedo servir?”.
- Identifique cuál es el objeto o necesidad de la visita indagando y escuchando atentamente para así poder brindar una orientación correcta.
- Al establecer el requerimiento o necesidad del ciudadano(a) y para concluir la orientación, indíquelo diciendo: “Por favor, diríjase a...”.
- Suministre información actualizada, integral y comprensible al ciudadano(a), basándose en la Guía de Trámites y Servicios; informe sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Verifique que el ciudadano o ciudadana, cumpla con los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina como filtro, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y servidores.
- En caso de que la persona no traiga los documentos solicitados para la realización de su trámite , explíquelo minuciosamente qué le falta e invítelo a regresar cuando tenga la documentación completa.
- Existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, por eso debe conocer muy bien el portafolio de servicios del punto para ofrecerle la opción.
- Oriente al ciudadano(a) hacia el módulo, ventanilla o fila a la que debe dirigirse.
- Brinde asesoría a la ciudadanía ofreciéndole la opción de los quioscos y medios de auto consulta, medios virtuales de servicio al ciudadano(a) y medios alternativos de recaudo y pago de obligaciones, estos servicios son una alternativa para facilitar el acceso a la información y la realización de trámites.


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 30 de 52</b>

- Identifique y acompañe a las personas con discapacidad o necesidades especiales para garantizarles la atención prioritaria y preferencial.

#### **12.1.4. Rol Guardias de Seguridad y Vigilancia**

De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el proceso de servicio, al ser el primer contacto con la comunidad en su ingreso a cualquier punto; es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad se dirija a las personas al punto de información, para que allí se les brinde la atención requerida.

- Tenga en cuenta que su labor garantiza la seguridad del punto de atención, de las personas, los bienes y servicios, por lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad. Generalmente las personas acuden en primera instancia al personal de vigilancia cuando llegan a un punto de servicio, oriente y dirija hacia el anfitrión sin descuidar la seguridad.
- Por ser el primer contacto en el ciclo de servicio debe en primer lugar facilitar el ingreso al punto de atención. Si es el caso de puertas que se mantienen cerradas, ábralas para que el ciudadano ingrese.
- Salude de manera cordial y con respeto al ciudadano. Buenos días/tardes señor / señora, “Bienvenido/a...”.
- Es primordial en la revisión de maletines, paquetes o demás objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa a la ciudadanía sobre la necesidad de hacerlo para garantizarle su propia seguridad y la de las demás personas.


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 31 de 52</b>

- Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientación e información, ellos darán a conocer las novedades y los acontecimientos diarios que se den en la operación.
- Para mejorar el desarrollo de su gestión tenga claro los roles de los integrantes del equipo de trabajo.

### **12.1.5. Rol Servidor de la Entidad**

El personal de ventanillas o módulos, son quienes interactúan con la ciudadanía, ya que aquí es donde se conocen las necesidades de los usuarios y se da solución oportuna y eficaz a la gestión de quienes acuden a un punto de atención, por esto el rol es clave y es necesario que tengamos en cuenta las siguientes acciones:

- Mantener contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientadores e informadores, ellos deben conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio y quienes apoyan en el direccionamiento y filtro de requisitos.
- Identifique el portafolio de servicios del punto de atención, para saber a qué otros servicios puede tener acceso la ciudadanía.
- Conocer ampliamente los trámites y requisitos que se requieren para informar de manera eficaz y con calidez al ciudadano, como obtener los documentos para la realización de un trámite y/o para el acceso a un servicio.
- Consulte y verifique con frecuencia la información que se utiliza en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía RED CARPAZ publicada en la Guía de Trámites y Servicios, usted también puede garantizar la idoneidad de la misma.
- Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano. Tenga en cuenta que pueden existir diferentes variables que interfieran y modifiquen las circunstancias de los casos expuestos.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 32 de 52</b>

- Cada persona es diferente, por eso mantenga una actitud cordial, buena disposición, amable y cálida, facilite al ciudadano plantear su solicitud.
- Oriente la conversación para lograr que la persona pueda reconstruir y aclarar su propia situación, utilice el parafraseo, haga preguntas sencillas para hacerle más fácil al ciudadano(a) la formulación de las preguntas.


En el contacto inicial:

- Salude amablemente mirando directamente a sus ojos : “Buenos días/tardes/noches”, “¿en qué le puedo servir?”.
- Pregunte al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a ellos, cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano(a) con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte. (“reinita, mamita, amor, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa,” etc.)

En el desarrollo del servicio:

- Dedique el tiempo de forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que está atendiendo, observe solo un usuario por turno y escúchelo(a) atentamente.
- Hágale saber que usted está interesado (a) en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo lo que usted está solicitando.”.
- Responda a las preguntas del ciudadano(a) y brinde toda la información que requiera de forma clara, precisa, cálida y con transparencia.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de servicio , explique ampliamente del porqué debe dirigirse a otro punto orientando al ciudadano(a) de la manera más precisa. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse, de ser posible transfiera el turno para el modulo o ventanilla y el trámite correspondiente. si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la




	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 33 de 52</b>

dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano(a), manténgalo informado(a) del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar, para que no se sienta que se dejó a la deriva en este proceso. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano(a) la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

En la finalización del servicio:


- Confirme con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado.
- En caso de tareas pendientes, realimente al ciudadano(a) sobre los pasos que debe seguir para cumplirla.
- Pregunte al ciudadano(a): “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despídase de manera cordial llamándolo por su nombre e invitándolo(a) a visitarlo cuando considere necesario. Haga sentir al ciudadano que usted está dispuesto para atenderlo de la mejor manera siempre que utilice el servicio. En esta etapa es muy importante la despedida por cuanto es la última impresión que la persona se lleva de Usted, de la entidad y del producto entregado.
- Si la entidad lo tiene dispuesto, es recomendable saber su apreciación respecto a la calidad del servicio prestado
- Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 34 de 52</b>

### **12.1.6. Rol del Coordinador del Punto de Atención**

Con el fin de prestar y garantizar un adecuado servicio al ciudadano, a través del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía RED CARPAZ:

- Coordine y administre la prestación del servicio a cargo de las entidades que hacen presencia en los puntos o ventanillas de atención y regule el funcionamiento y operación de éstas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas del Departamento.
- Efectué el seguimiento y evaluación de los servicios, en coordinación con las entidades y organismos participantes en el mismo.
- Apoye las acciones relacionadas con la administración de los canales integrales de prestación de servicio a la ciudadanía.
- Responder por el correcto manejo de los recursos técnicos y logísticos , así como por la supervisión del personal asignado para el desarrollo de las funciones propias del punto de servicio asignado.
- Verifique la implementación de los correctivos tendientes a mejorar la prestación de los servicios con calidad en el punto de atención.
- Interactúe con la oficina de Quejas y Soluciones, para registrar, responder (en los casos que sea de su competencia) y consultar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, dentro del procedimiento establecido por el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.
- Realice seguimiento periódico a las conductas y comportamientos (competencias) de los servidores a su cargo.
- Participe en la elaboración de los informes administrativos, técnicos y estadísticos necesarios para medir la eficiencia y eficacia de los puntos de servicio.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 35 de 52</b>

- Reporte las novedades administrativas, arquitectónicas, tecnológicas, de servicio y de portafolio.

#### **12.1.7. Rol del Personal de Soporte Técnico del Punto de Atención**

Con el objetivo de prestar un buen servicio al ciudadano, a través de los Canales de Atención:


- Verifique el correcto funcionamiento de las páginas institucionales.
- Implemente el uso del sistema de turnos en las entidades que brindan atención al ciudadano.
- Fomente la instalación de canales de comunicación de las entidades presentes en los centros de atención.
- Desarrolle la rutina de mantenimiento de los centros de comunicaciones en los puntos de atención.
- Acompañe al personal de servicios generales en las labores de aseo de los centros de cómputo.

#### **12.1.8. Rol de Coordinador de Actividades de Campo**

- Gestione la participación de las entidades competentes para la adecuada prestación del servicio.
- Asuma la coordinación y articulación de los recursos humanos, físicos y tecnológicos asignados para el desarrollo de la actividad.
- Realice seguimiento y evaluación de la actividad.

#### **12.2. Protocolos de Atención con Enfoque Preferencial**

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, que establece “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 36 de 52</b>

administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

Se define entonces brindar atención prioritaria a ciudadanos en las situaciones mencionadas:


**12.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas**, una vez ingresan a la sala de espera o a la entidad, el personal en servicio debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención ; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos/as se brinda por orden de llegada. Es de vital importancia manejar un lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos.

**12.2.2. Personas en condición de discapacidad**, Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas. Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado. Actuar con respeto y sin posturas paternas. Nunca utilice términos como minusválido, invalido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad, no olvide presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

## **TIPOS DE DISCAPACIDAD**

**Discapacidad Auditiva:** Hablar de forma clara y pausada articulando las palabras (sin exagerar) frente a la persona que presenta esta dificultad, evite taparse la boca o voltear la cara ya que esto les dificulta leer los labios. Es importante tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, la utilización del contacto visual muestra su importancia a la persona con discapacidad. Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

**Discapacidad Visual:** Los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran una barrera frecuente en la orientación y movilidad, al realizar contacto preste atención a la persona, a pesar de que no puedan verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 37 de 52</b>

habla usted mira en otra dirección, puede orientarlo usando palabras como “Al frente suyo está el documento o a su izquierda sobre la mesa encuentra el bolígrafo”, en el caso que la persona acepte o requiera ayuda para ser direccionado en el punto de servicio, tómelo con delicadeza la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted se vuelve su guía para desplazarse por el lugar, así que evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, es preferible caminar en línea recta y mientras lo hace es necesario darle indicaciones precisas, de forma que le permita ubicarse dentro del espacio, ejemplo: derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará una columna, gire a la derecha y a 5 pasos puede encontrar el punto de atención; en caso que la persona este acompañada por su perro guía, camine al lado opuesto de él, le describe el lugar y no distraiga al perro, cuando se entreguen documentos se debe informar con claridad cuáles son y en el caso que deba firmar alguno de estos, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe firmar, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

**Discapacidad Sensorial:** Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo; si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, se debe esperar hasta que pueda atender, en caso que la persona este con un acompañante, es importante atender a las indicaciones sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse y si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

**Discapacidad Física:** Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia, mínima de un metro, para desplazarse dentro del lugar antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma, se debe sujetar la silla con las dos manos y desde la parte de atrás, si tiene otras limitaciones físicas ayude a la persona sin tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón y camine despacio o a su ritmo.

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 38 de 52</b>


**Discapacidad Cognitiva:** Escuche y hable con paciencia suministrando la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y corto brindando información de forma visual, durante todo el proceso de orientación y atención, valide que la persona comprendió la información suministrada sin realizar críticas ni entrando en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar, tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

**Personas de Baja Estatura<sup>[SEP]</sup>:** Si los puntos de atención no cuentan con ventanillas especiales para atender a personas de baja estatura, busque alternativas para mejorar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

- Cuando camine junto a una persona de estatura baja, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de baja estatura como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que durante el proceso de atención los elementos necesarios para brindar un buen servicio estén al alcance de la mano.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- No acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.

Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.<sup>[SEP]</sup> Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

**12.2.3. Atención con infantes, niños, niñas y adolescentes,** estos ciudadanos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés personal. Se debe escuchar atentamente y brindar un tratamiento reservado a la solicitud o trámite requerido, no mostrar algún tipo de duda, incredulidad o desconfianza sobre la solicitud o requerimiento; se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 39 de 52</b>

“nene, chiquitín, mijito”, entre otros. Se les debe hablar claro en un lenguaje acorde con su edad.

### **Lineamientos de Atención a Niños y Niñas**

Debemos reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es indispensable conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor público comprender y articular de manera coherente sus acciones/intervenciones/ procesos.


- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de ellos y ellas.
- Como ciudadanos y más aún como servidores públicos, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, establecidos en la Constitución Política de Colombia. Los servidores públicos tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

Se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

**El respeto a la diferencia**, Las y los servidores públicos no deben rechazar o descalificar a un NNA (niños, niñas y adolescentes) por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

**Encuentros con niñas, niños y/o adolescentes**, Ningún servidor de la Administración Central Departamental del Quindío, puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 40 de 52</b>

adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.

**La privacidad de la información,** Ningún funcionario-a podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

No pueden suministrar los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.

**El dar y recibir,** El personal de servicio no debe dar ni recibir regalos. Ningún servidor público puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la información solicitada por los niños, niñas y adolescentes.


**Sobre el buen trato,** No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño niña o adolescente que se acerca a los puntos de atención al ciudadano. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato.

No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tienen un nombre por el cual se le deben ser llamados.

### **12.3. 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:



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 41 de 52</b>

- Víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico.

### **12.3.1. Víctimas del conflicto armado**

#### **12.3.1.1. Protocolo Atención a Víctimas**

##### **Caracterización de la Población**

El Departamento del Quindío se ha convertido en un territorio receptor de personas víctimas de los distintos actores armados del país, por esta razón se debe desarrollar estrategias que estén enfocadas a brindar una buena atención 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


También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa , cuando se trate de homicidio o desaparición forzada , así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

#### **12.3.1.2. Protocolo General de Atención para Víctimas**

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 ha sido víctima:

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 42 de 52</b>

- 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 a las víctimas, 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 la víctima , parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija , evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se dá solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- 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 o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle , no interrumpa a la víctima 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 víctimas 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 víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 43 de 52</b>

- 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 víctima, 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)


### 12.3.2. Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGBTI

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, levanto 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.

<b>IDENTIDAD SEXUAL</b>	Concepto de sí mismo , la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos descritos. No es estática, cambia por decisión personal
<b>HOMBRE</b>	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas
<b>MUJER</b>	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 44 de 52</b>

<b>INTERSEXUAL</b>	Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. En una idea incorrecta, las personas intersexuales fueron llamadas durante mucho tiempo hermafroditas
<b>IDENTIDADES DE GENERO</b>	Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no tiene que corresponder necesariamente con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio o personal de lo que cada uno o una quiere ser es decir, un proceso de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, según la idea que tiene del sexo que les corresponde, un género.
<b>MASCULINO</b>	Se tiende a relacionar lo masculino con el hombre.
<b>FEMENINO</b>	Se tiende a relacionar lo femenino con la mujer.
<b>TRANSGENERISTA</b>	Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
<b>TRANSEXUAL</b>	Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego puede ser en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.
<b>TRAVESTI</b>	Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. No conlleva necesariamente cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
<b>TRANSFORMISTA</b>	Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).
<b>TRANS</b>	Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como trans, para hablar de 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.


	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 45 de 52</b>

<b>ORIENTACIÓN SEXUAL</b>	Refiere la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; no es necesario tener experiencia sexual para identificarse con cualquiera de las tres orientaciones sexuales reconocibles.
HETEROSEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican (Por ejemplo, un hombre con una mujer).
HOMOSEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (Por ejemplo, un hombre con otro hombre, una mujer con otra mujer). <b>1. Lesbiana:</b> categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales. <b>2. Gay:</b> categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
BISEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican (Por ejemplo, un hombre lo puede dirigir o materializar con una mujer o con otro hombre).


NOTA: Es importante anotar que el sexo, la identidad de género y la orientación sexual no tienen relación causal. Por ejemplo, Ser hombre no conlleva ser masculino y heterosexual; un hombre puede ser masculino, femenino o trans y sin importar con cuál de estas se identifique, este mismo hombre podría ser heterosexual, homosexual o bisexual , y así en el caso de las mujeres o las personas intersexuales.

#### **12.3.2.1. 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.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 46 de 52</b>

- 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.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 47 de 52</b>

- 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.


### **12.3.3. 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.

### **12.3.4. 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,



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 48 de 52</b>

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 por qué 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 él área y con el funcionario competente.
- Utilice los guiones establecidos.
- Trasmita 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 binde una información clara y concisa no se extienda ni dilate la comunicación
- No agreda verbalmente al Ciudadano utilizando un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.
- Confirmé 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 envío a la ciudadanía no deben exceder los 140 caracteres. Por eso es importante precisar y puntualizar los contenidos del mensaje.

#### **12.3.5. Protocolo Para la Atención Virtual**

La Administración Central Departamental del Quindío junto a las entidades



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 49 de 52</b>

públicas de diferentes niveles y organizaciones privadas vinculadas en la función pública, teniendo en cuenta los lineamientos generales dados por el Gobierno Nacional a través del programa Gobierno en Línea y el plan Nacional de TIC, viene desarrollando proyectos intersectoriales de Gobierno en Línea que permitan a la administración tener los mecanismos de información, seguimiento, control y evaluación acordes a las necesidades actuales en el entorno de servicios, teniendo al ciudadano como eje central de la administración.


A través de un portal de internet se ofrecerá trámites y servicios, permitiéndole al ciudadano en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y actualizada sobre trámites, servicios y puntos de atención de las entidades participantes en el mismo, así como realizar trámites transversales individuales o en cadena, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal denominado CARPAZ 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 en línea, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Guía de Trámites y Servicios:** Es el sistema Único de Información de Trámites del Departamento de carácter oficial, que lo acerca con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades departamentales y demás entidades participantes en el SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO RED CARPAZ. Los actores del servicio deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención al ciudadano.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido por la ley 962 de 2005 y el decreto 019 de 2012, cuando haya lugar.

- **Sistema de Información Geográfico del 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.
- **Portal Quindío:** Sitio web oficial del Departamento, que debe publicar información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia,

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 50 de 52</b>


personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, facilita el acceso a servicios y realización de trámites.

Para ingresar al Portal del Departamento se ingresa por: ([www.gobernaciondelquindio.gov.co](http://www.gobernaciondelquindio.gov.co)), este es el Sistema Único de información de trámites SUIT

- **Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes:**  
Es un Sistema de Información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz 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.

### **Protocolos en 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 la cual 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 de interés.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 51 de 52</b>

### 12.3.6. 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.

Ud. 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?

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SAD-01</b>
	<b>MANUAL Y PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 27/05/2019</b>
		<b>Página 52 de 52</b>

**CATALINA GÓMEZ RESTREPO**

Secretaria Administrativa

Administración Central Departamental del Quindío

**MARIO ALBERTO LEAL MEJIA**

Director de Talento Humano

Administración Central Departamental del Quindío

Proyectó: Juana Camila Gómez Zamorano - Contratista Talento Humano

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
Mario Alberto Leal Mejía	Mario Alberto Leal Mejía	Catalina Gómez Restrepo
Cargo: Director Talento Humano	Cargo: Director Talento Humano	Cargo: Secretaria Administrativa