

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN- GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 1</p>		

MANUAL DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	

1	INTRODUCCION.....	5
2	OBJETIVO.....	6
3	ALCANCE.....	7
4	MARCO LEGAL.....	8
5	TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES.....	9
6	DESARROLLO DEL MANUAL.....	13
6.1	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	13
a.	Confiable.....	14
b.	Amable.....	14
c.	Digno.....	14
d.	Efectivo.....	14
e.	Oportuno.....	14
f.	Informativo.....	14
g.	Actual.....	15
h.	Adaptable.....	15
i.	Solidario.....	15
j.	Responsable.....	15

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 3</p>	

6.2 Ideal del servicio al ciudadano	16
6.3 Protocolo de atención al Ciudadano	17
6.3.1 Vigilantes recepción.....	17
6.3.2 Registro de ingreso.....	18
6.3.3 Servidores del grupo de Servicio al Ciudadano	19
6.4 Presentación personal	20
6.4.1 Protocolo servidores y/o personas que desarrollan actividades públicas dentro de la Administración Municipal	20
6.4.2 Presentación de los puestos de trabajo.....	20
6.5 Protocolo para la atención personalizada	21
6.5.1 Eventos que pueden darse en la atención.....	22
6.5.2 Aspectos comunes en todos los niveles de atención personalizada	24
6.5.3 Protocolo para la atención telefónica.....	26
6.5.4 Eventos que pueden darse en la atención.....	26
6.5.5 Otras recomendaciones generales	28
6.5.6 Protocolo de atención virtual.....	28
6.6 Atención de casos especiales.....	29
6.6.1 Protocolo para tratar ciudadanos inconformes	29
6.6.2 Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano	32

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	

6.6.3	Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y veteranos de la fuerza pública	32
6.6.4	Consideraciones para personas en condición de discapacidad	34
6.7	Medición del Nivel de satisfacción del ciudadano	39
6.8	Bibliografía	40
7.	control de cambios.....	40
8.	Anexos.....	41
	Tabla de discapacidad.....	41
	Encuesta de satisfacción al Ciudadano	42

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 5</p>		

1 INTRODUCCION

El **Manual de Servicio al Ciudadano(a)** de la Alcaldía de Ibagué, es una iniciativa de la Administración Municipal que busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas con el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano(a) del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos misionales de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Ibagué.

El presente documento se construyó bajo la dirección y orientación de la Secretaría Administrativa a través de la Dirección de Talento Humano, con el concurso del Grupo interdisciplinario de la misma y el aporte de los demás servidores de la Administración.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 6</p>	

2 OBJETIVO

Este Manual tiene por Objetivo, definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos y demás que desarrollen actividades públicas dentro de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio de Ibagué.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 7</p>	

3 ALCANCE

El Manual del Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué está orientado a prestar un excelente servicio desde la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Administración Municipal.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 8</p>		

4 MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública u se dictan otras disposiciones”.
- Ley 962 del 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1474 de 2011 “Por el 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”.
- Decreto-Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN- GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 9</p>	

5 TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

Atención al Ciudadano: Son los servicios prestados a los ciudadanos que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta oportuna.

Calidad: Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona natural o jurídica que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

Consulta: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Discapacidad física o motora: Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 10</p>		

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Discapacidad cognitiva: Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

Discapacidad mental: Las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

Discapacidad múltiple: Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 11</p>		

Discapacidad sensorial: Dentro de esta discapacidad, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Efectividad: se debe evaluar con el ciudadano si se ha logrado el impacto deseado, es decir si se ha satisfecho la necesidad que origino su requerimiento.

Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Encuestas: Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de ciudadanos con el fin de hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

Manual: Documento que compendia los aspectos fundamentales de una materia. Es una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un ciudadano.

Mejora continua: Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.

Principio. Norma, precepto o regla de conducta, verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

Quejas: Expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada a una entidad, respecto a las funciones de su competencia.

Reclamos: Expresión verbal o escrita de insatisfacción, mediante la cual un ciudadano exige a una entidad la corrección de una situación, frente a la prestación

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	

o deficiencia de un servicio, relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad

Servidor Público: La Constitución Política de 1991, define a los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del estado y de la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución y la Ley.

Solicitud: Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.

Sugerencias: Propuestas que presentan los ciudadanos y que tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio prestado.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 13</p>		

6 DESARROLLO DEL MANUAL

6.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

En torno a la noción de “Servicio al Ciudadano” existen actualmente muchas definiciones y en especial si se trata del sector público, que es donde este concepto sufrió una modificación ya que anteriormente no se hablaba de ciudadano sino de Usuario que era lo mismo que Cliente en el sector privado, sin embargo todas estas definiciones confluyen a puntualizarlo como un *conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a la comunidad o una persona – natural o jurídica – para satisfacer necesidades.* (Pinedo, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Alcaldía de Ibagué debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado. Para ello la atención al ciudadano debe ser la filosofía de vida que impulse a los funcionarios como persona y como entidad, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que logra comprometerlos con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes.

Para que el servicio al ciudadano se preste realmente con CALIDAD, debe cumplir con algunas características o atributos, contextualizando lo anterior a continuación se enuncian y definen los atributos o valores que apuntan a la consecución de este fin.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 14</p>	

a. Confiable

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

b. Amable

Que la atención suministrada por parte de los servidores de la Alcaldía de Ibagué a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Administración.

c. Digno

Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, ciudadano común, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.

d. Efectivo

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

e. Oportuno

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

f. Informativo

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Alcaldía de Ibagué, sus competencias y

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 15</p>	

alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

g. Actual

La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

h. Adaptable

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

i. Solidario

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor de la Alcaldía deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

j. Responsable

El servidor público o particular que desarrolle actividades públicas dentro de la Administración Municipal debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Alcaldía conserve la credibilidad de la ciudadanía. (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2011).

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 16</p>		

6.2 Ideal del servicio al ciudadano

El grupo de Talento Humano, así como los Servidores Públicos de la Administración Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano. No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que los Servidores Públicos de la Administración Municipal, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano, se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos, para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
<p>Fecha: 22/06/2015</p>	<p>Página: 17</p>		

6.3 Protocolo de atención al Ciudadano

En cumplimiento a uno de los procesos misionales de la Administración Municipal, la Alcaldía de Ibagué cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de dicho proceso misional.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en la Alcaldía comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Institución.

La primera persona que recibe a los ciudadanos a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestros servidores Públicos y demás que desarrollen actividades públicas dentro de la Administración Municipal adelantaran las siguientes rutinas:

6.3.1 Vigilantes recepción

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 18</p>	

suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos.

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá informar a éstos de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Administración Municipal.

6.3.1.1 Protocolo de recepción por parte de los vigilantes

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano amablemente.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

6.3.2 Registro de ingreso

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

6.3.2.1 Protocolo de registro

- Dar la Bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 19</p>	

- Entregarle al ciudadano la ficha o carnet de entrada con el que se identificará dentro de las instalaciones.
- Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá prontamente la ficha o carnet y sin excepción despedirse.

6.3.2.2 Recepción en la dependencia donde se dirige el ciudadano

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por dos pasos anteriores. Se le preguntará a que oficina se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

6.3.2.3 Protocolo recepción en la dependencia

- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido), que servicio solicita? Por favor diríjase a...".
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano.
- En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano, hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el tiempo promedio de espera.

6.3.3 Servidores del grupo de Servicio al Ciudadano

El grupo de atención al ciudadano deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 20</p>	

6.4 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores públicos de la Administración debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como Servidores Públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

6.4.1 Protocolo servidores y/o personas que desarrollan actividades públicas dentro de la Administración Municipal

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y llevarla por dentro del pantalón.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores de la Alcaldía.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

6.4.2 Presentación de los puestos de trabajo

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 01</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 21</p>	

percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

6.5 Protocolo para la atención personalizada

Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores públicos dentro de la Administración Municipal deberán al momento de atender a nuestros visitantes:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 22</p>	

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

6.5.1 Eventos que pueden darse en la atención

EVENTO 1

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 23</p>		

EVENTO 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los Secretarios, directores o cualquier otro funcionario que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el servidor de la Institución e infórmele el nombre del ciudadano, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano(a) el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

EVENTO 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

EVENTO 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por los servidores de la Administración Municipal de un área diferente al grupo de atención al ciudadano,

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 24</p>		

éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano.

Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como “dígame que espere la respuesta”, no obstante estar el plazo vencido, o “estoy ocupado llame más tarde” en tanto que estas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta a un ciudadano.

Si la consulta corresponde a alguna dependencia de otra sede de la Administración Municipal, el servidor públicas de la Administración Municipal en el grupo de atención al ciudadano, deberá investigar el estado de la misma en los registros y sistemas con los que cuente la Alcaldía, si allí no está la información, se establecerá contacto con las extensiones del lugar donde se pueda suministrar la respuesta.

En eventos especiales, cuando se requieran datos específicos se comunicará al ciudadano con el responsable por la Alcaldía, logrando así un filtro de calidad para la atención al ciudadano o se le acompañará hasta el sitio, en la misma sede en donde se le podrá brindar la atención adecuada.

6.5.2 Aspectos comunes en todos los niveles de atención personalizada

En el proceso de atención al ciudadano, los servidores Públicos de la Administración Municipal, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 25</p>	

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 26</p>	

- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

6.5.3 Protocolo para la atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.



Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Alcaldía de Ibagué. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), en qué le puedo ayudar?”.

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

6.5.4 Eventos que pueden darse en la atención

EVENTO 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 27</p>		

- Explíqueme la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamaré.

Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíqueme cómo va su gestión.

EVENTO 2

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada adecuadamente:
- Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 28</p>		

- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

6.5.5 Otras recomendaciones generales

Si las llamadas entrantes son personales para algún de los servidores de la Administración Municipal, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

6.5.6 Protocolo de atención virtual

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, la Administración Municipal cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano en su página www.alcaldiadeibague.gov.co.

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Alcaldía, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos, quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor público de la Administración Municipal, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora la respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 29</p>	

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de la Alcaldía de Ibagué respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará en capítulo adelante, en las respuestas que se brinden a los ciudadanos se deben observar los plazos legales de conformidad con el procedimiento de PQR adoptado por la Administración Municipal, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

6.6 Atención de casos especiales

6.6.1 Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios de los servicios que brinda la Alcaldía de Ibagué son ciudadanos que buscan y esperan una prontitud y total satisfacción de sus expectativas a la hora de realizar una consulta a nuestra institución.

Por esta razón, estos ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 30</p>	

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero:

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Alcaldía, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Secretaría correspondiente para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento, se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación:

La persona del grupo de atención al ciudadano, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta.

- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado:

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 31</p>		

mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
 7. No lo interrumpa.
 7. Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando.
 7. No le diga que se calme.
 7. Mantenga el contacto visual.
 7. No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano (a), pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema:
 1. Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
 2. Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución:
 1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
 2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

IMPORTANTE: Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 32</p>		

6.6.2 Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano

En muchas ocasiones los ciudadanos acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Alcaldía o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano, debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

6.6.3 Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y veteranos de la fuerza pública

Todos los servidores públicos de la Administración Municipal deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 33</p>		

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor público que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano, saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)... en qué puedo servirle?"

Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la sede Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral 7.2.1. del ítem de atención personalizada.

Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros estén atentos a remplazarlos durante su ausencia.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 34</p>		

6.6.4 Consideraciones para personas en condición de discapacidad

Es fundamental que todos los servidores públicos de la Administración Municipal, especialmente los que tienen relación directa con los ciudadanos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población.

El respeto hace parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

Se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad. Debido a que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas.

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos de la Administración Municipal, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

De acuerdo al artículo 1º de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen *“aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

Dentro de las discapacidades más comunes encontramos, la discapacidad sensorial, sordo ceguera, discapacidad física o motora, discapacidad cognitiva, discapacidad mental y discapacidad múltiple.

Terminología apropiada:

Utilizar los términos correctos es señal de respeto por la comunidad con discapacidad, además deja ver el interés de la Administración por el tema y por el trato digno que merecen, como todas las personas que se acercan a la Administración Municipal.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 35</p>	

IMPORTANTE: No utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de Nacimiento	Persona congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja / Persona con Acondroplasia
El (Ciego)	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
El Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Con limitación auditiva
Hipo acústica	Persona hipo acústica, baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
Invalido-Minusválido	Persona con discapacidad física
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo mental, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 36</p>		

Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... padece de... sufre de	Persona que tiene

Tabla 1, Tipos de discapacidades (Archivo General de la Nación)

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- No lo hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos que está entregando y lo que usted está haciendo.
- Utilice expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 37</p>	

- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir

Atención a personas con sordo ceguera:

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p> <p>Página: 38</p>	

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda, si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.
- Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental:

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 39</p>		

Tenga en cuenta qué:

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.

6.7 Medición del Nivel de satisfacción del ciudadano

Para la Administración Municipal, la medición del nivel de satisfacción del ciudadano apunta a conocer si el servicio o la atención fueron prestados con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida, luego de finalizar la atención y/o prestado el servicio, a los ciudadanos (de una manera aleatoria) les debemos solicitar el diligenciamiento del formato “Encuesta de Satisfacción al Ciudadano”, el cual hace parte del proceso “Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano”.

Mensualmente el Jefe de la dependencia y/o responsable del grupo de atención al ciudadano, remitirá las encuestas debidamente diligenciadas al Grupo de Talento Humano de la Secretaría Administrativa, con el fin de realizar las estadísticas e informes del Programa Atención al ciudadano.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 22/06/2015</p>		
	<p>Página: 40</p>		

Lo anterior, permitirá evaluar y redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función de la Administración Municipal.

RECUERDE QUE: *“Un ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando nuestra buena imagen e incrementando la credibilidad institucional”.*

6.8 Bibliografía

Comisión Nacional del Servicio Civil. (2011). *Manual de Atención al Ciudadano*. Bogotá DC.

Departamento Nacional de Planeación. (2012). *Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO*. Bogotá DC.

Archivo General de la Nación. (2013). *Manual de Servicio al Ciudadano*. Bogotá DC.

Archivo General de la Nación, Guía para las Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO y del Manual de Servicio al Ciudadano.

Organización Mundial de la Salud, Informe mundial sobre la salud

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
NOMBRE	NOMBRE
Cargo	Cargo

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MAN-GSA-01</p>	
		<p>MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 22/06/2015</p>	
		<p>Página: 41</p>	

8. ANEXOS

Tabla de discapacidad

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja / Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
(el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Con limitación auditiva
Hipo acústica	Persona hipo acústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
Inválido- Minusválido	Persona con discapacidad física
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental - Enfermo mental Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por Padece... Sufre de	Persona que tiene

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: MAN-GSA-01	
	MANUAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01	
		Fecha: 22/06/2015	
		Página: 42	

Encuesta de satisfacción al Ciudadano

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: FOR-01-PRO-MAN-01			
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 01			
		Fecha: 22/06/2015			
		Página: 1			
Fecha: DD__ MM__ AA__		Dependencia: _____			
Nombre: _____		Tel: _____			
Dirección: _____		E-Mail: _____			
El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.					
Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.					
ASPECTO A EVALUAR	 XCELENT	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
Atención Brindada Por el Funcionario					
Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras					
La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro					
Como se sintio en nuestras instalaciones?					
Como le parecio el servicio prestado?					
¿Qué trámite solicitó? _____					
Observaciones y/o Sugerencias: _____					
Funcionario que lo atendió: _____					
Firma del Funcionario					
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos					
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.					

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué