

# PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO



**Instituto de  
Cultura y Turismo**  
MANIZALES

# 2021

## **PRESENTACION**

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la administración pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2° de la Constitución Política, el servicio a la ciudadanía, es un fin esencial del Estado y en desarrollo de este mandato constitucional, el Instituto de Cultura y Turismo presenta el siguiente protocolo de servicio al ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

## **ALCANCE**

Este protocolo busca facilitar la interacción entre los servidores públicos del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales y los ciudadanos, generando mayor capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía y definiendo pautas que se dirijan a incrementar la calidad de vida tanto de quienes atienden como de quienes consultan.

Se espera que esta guía sirva de punto de partida para que la Entidad, materialice las cualidades de un buen servicio en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

## GENERALIDADES

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertas características que permitan cumplir la expectativa de la ciudadanía al acceder a los servicios del Instituto de Cultura y Turismo. Estos son los atributos que esperan las personas de nuestra atención:

	<p><b>Respetuoso:</b> Reconozca y valore a los seres humanos siendo consciente de nuestras diferencias.</p>	<p><b>Incluyente:</b> Atienda a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.</p> 
	<p><b>Amable:</b> Sea cortés pero también sincero.</p>	<p><b>Oportuno:</b> Brinde una atención en el momento adecuado, de acuerdo con los procedimientos y a lo divulgado al ciudadano</p> 
	<p><b>Confiable:</b> Dé una atención basada en las normas y procedimientos ciertos.</p>	<p><b>Efectivo:</b> Resuelva lo pedido.</p> 
	<p><b>Empático:</b> Perciba lo que el ciudadano siente y pongase en su lugar.</p>	<p><b>Buena Actitud:</b> Atienda basado en la vocación del servicio, expresada mediante el ánimo, la postura corporal, los gestos y el tono de voz dispuestos para servir a los demás.</p> 

# CANALES DE ATENCIÓN



Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos por el Instituto de Cultura y Turismo para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad.

## **ELEMENTOS A TENER EN CUENTA**

### **1. EL BUEN SERVICIO VA MÁS ALLÁ DE LA SIMPLE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL CIUDADANO**

Debe satisfacer a quien lo recibe; comprenda las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlas e interpretarlas bien.

### **2. EVITE INTERRUMPIR AL CIUDADANO MIENTRAS HABLA**

Ir siempre un paso más allá de lo esperado, comprométase únicamente con lo que pueda cumplir, sea creativo para dar una experiencia de buen servicio, oriente con claridad y precisión y atienda con calidez y agilidad.

### **3. EVITE HACER ESPERAR AL CIUDADANO**

Innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y procure por tener la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

### **4. CUMPLA EL HORARIO DE TRABAJO**

De ser posible, preséntese en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

### **5. PERMANEZCA EN EL PUESTO DE TRABAJO**

En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que algún compañero suplirá la ausencia.

### **6. PIENSE COMO EL CIUDADANO:**

Sea consciente que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

### **7. UTILICE UN LENGUAJE RESPETUOSO, CLARO Y SENCILLO**

Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Al utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado; llame al ciudadano por el nombre que él utiliza; evite tutear al ciudadano, evite utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”; evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### **8. ASEGÚRESE QUE EL CIUDADANO ENTENDIÓ LA RESPUESTA**

Los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **9. TENGA EN CUENTA LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA RESPONDER**

Si es posible, contacte posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.



**10. EVITE BAJO TODA CIRCUNSTANCIA RECIBIR PAGOS, REGALOS O DÁDIVAS**

Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

**11. A CAMBIO DE UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO**

Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos

En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantenga una actitud amigable y mirando al interlocutor a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- ✓ Evite calificar su estado de ánimo.
- ✓ No tome la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No pierda el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ De alternativas de solución que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ✓ Si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadano y servidores interactúan en persona para realizar solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Administración Municipal.





# TÉCNICAS QUE DEBEN APLICARSE

## PRESENTACIÓN PERSONAL:

Debe ser adecuada para cada contexto. En este que es Institucional usted representa y hace parte del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales, así que los días estipulados por la Institución, debe portar el uniforme establecido.

## COMPORTAMIENTO

Absténgase de comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; No chatee ni hable por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, Indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes

## LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO:

Mire al interlocutor a los ojos demostrando respeto e interés, no hace falta sonreír de manera forzada. Sea educado y cortés utilizando un lenguaje gestual y corporal acorde con el verbal.

## LA VOZ Y EL LENGUAJE:

Utilice un lenguaje y un tono de voz que refuercen lo que está diciendo, escoja bien su vocabulario y adapte la modulación de su voz a las diferentes situaciones vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible

## LA POSTURA

Mantenga la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evite las posturas rígidas o forzadas mientras atiende al ciudadano

## RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO

Absténgase de comer en Si tiene que retirarse de su puesto, dirijase al ciudadano para explicarle porqué debe hacerlo y ofrézcale un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de retirarse y espere la respuesta y al regresar, dígame: "Gracias por espera".

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

### **1. GUARDIAS DE SEGURIDAD**

Los guardias deben abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, ya sea en vehículo o a pie, evitando obstruirle el paso, haciendo contacto visual con él y sonriendo, evitando mirarlo con desconfianza.

Saludan diciendo: “Buenos días/tardes”.

Orientar al ciudadano sobre la ubicación de las oficinas y por donde debe dirigirse.

### **2. FUNCIONARIO PRESTADOR DEL SERVICIO**

Su rol es atender al usuario.

-Los funcionarios prestadores de servicios deben saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/al Instituto de Cultura y Turismo ¿En qué le puedo servir?”.

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

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

-Despedirse con una sonrisa y un “Hasta luego, que tenga buen día”.

### **3. SI EL SERVICIO SE PRESTA EN OTRO PUNTO**

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- ✓ Si el lugar no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección el horario de atención.
- ✓ Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse.

#### **4. SI LA SOLICITUD DE SERVICIO SE DEMORA**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma oportuna, al servidor público le corresponde:

- ✓ Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que recibir respuesta y el medio por el cual se le entregará.

#### **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.



# ATENCIÓN PREFERENCIAL

01

## **ADULTOS MAYORES Y PERSONAS EMBARAZADAS:**

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.
- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
  - Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos
  - No debemos manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese, todo lo contrario, debe preguntársele para entender lo que desea decir.
  - Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

02

## **PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD**

- Son las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema.
- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas

03

## **GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS**

- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.
- El servidor público debe: Identificar si la persona puede comunicarse en español, sino, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

04

## **PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA**

- Evite tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.

05

## **PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**

- Evite tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?"
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.



# ATENCIÓN PREFERENCIAL

06

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Evite halar a la persona de la ropa y del brazo
- Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si la persona tiene perro guía, evite separar, distraer o consentir el animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, diga con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

07

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Hable de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

08

## PERSONAS SORDAS

- 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, espere hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audifono, dirjase a ella vocalizando correctamente.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

09

## PERSONAS DE TALLA BAJA

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

10

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA Y MENTAL

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.



# PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA

## CICLO DEL SERVICIO



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público del Instituto de Cultura y Turismo y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos y conmutadores.



1. Instituto de Cultura y Turismo
2. Saludo
3. Nombre del funcionario

**Ejemplo:** Instituto de Cultura y Turismo, Buenos días, Habla Evelyn Ballesteros

Instituto de Cultura y Turismo, Buenos días, Habla Alejandra Arias

## **¿CÓMO SE TRANSFIERE UNA LLAMADA?**

1. Tecla TRANSFER.
2. Marcar la línea del funcionario que solicitan.
3. Conocer si está el funcionario e informarle que recibirá una llamada.
4. Si el funcionario está, colgar la Línea.
5. Si el funcionario no está, regresar a la llamada, tomar el recado del usuario y darle el mensaje al funcionario.

## **PARA HABLAR POR TELEFONO**

1. Aprenda como utilizar todas las funciones del teléfono, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
2. Utilice un tono de voz reforzando el mensaje que se quiere transmitir. Use un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad y disposición a servir. Pronuncie claramente las palabras, sin dejar de pronunciar ninguna letra; respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser menor a la usada en persona.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, página web institucional y redes sociales.

## **TÉCNICAS QUE DEBEN APLICARSE AL ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO**

### **USO DEL CORREO ELECTRONICO**

El servidor público es responsable del uso del correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder, no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Instituto de Cultura y Turismo. Se deben utilizar las plantillas establecidas por la Entidad para el envío masivo de información institucional.

### **IMPRESIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS**

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### **PROCEDIMIENTO PARA CONTESTAR UN CORREO ELECTRONICO**

1. Defina el tema del mensaje con lenguaje sencillo en el campo “Asunto”.
2. En el campo “Para” coloque el correo de la persona a quien se le envía el mensaje electrónico.
3. En el campo “CC” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe la capacidad de los buzones de otros miembros de la Administración.
4. Empiece la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
5. Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Utilizar lenguaje claro.
6. Evite usar mayúsculas sostenida si no son estrictamente necesarios.
7. Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano o funcionario de forma clara y precisa.
8. Adjunte los documentos al mensaje considerando quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Debe guardar el archivo en un





formato que la mayoría pueda leer y esté atento al tamaño pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado o no enviado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

9. Asegúrese que debajo de su firma aparecen todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Utilice la funcionalidad de ACUSE DE RECIBO para asegurarse que el mensaje llegó.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA





Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitudes, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.