



**PERSONERÍA DE
RIONEGRO**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSIÓN 01

**PERSONERÍA MUNICIPAL
RIONEGRO, ANTIOQUIA
2024-2028**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Protocolo de atención al ciudadano	2
1. Introducción	2
2. Objetivo General	2
3. Alcance	2
4. Marco Normativo	2
5. Atributos de un buen servicio.....	3
6. Recomendaciones para un buen servidor público	3
7. Desarrollo de la atención contacto inicial.....	4
8. Canales de atención	5
9. Atención preferencial	7
10. Principios para la atención al ciudadano.....	7
11. Recomendaciones generales para el servidor público encargado de la Atención al Ciudadano.....	8
12. Control de cambios	8

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

En la Personería de Rionegro, se tiene por razón principal la buena y oportuna atención, de esta forma se actualiza el protocolo de atención al ciudadano, brindando herramientas para una prestación del servicio adecuada.

El presente **Protocolo** es la compilación de lineamientos a tener en cuenta para cumplir un propósito, de tal manera que se convierta en una hoja de ruta para los servidores públicos que trabajan directamente atendiendo al ciudadano.

2. Objetivo General

Establecer un protocolo que garantice una adecuada atención a la ciudadanía para responder a sus necesidades con la prestación de servicios de calidad, a través de los canales de interacción dispuestos por la Personería de Rionegro Antioquia.

3. Alcance

El presente protocolo está dirigido a los funcionarios públicos y contratistas de la Personería de Rionegro y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos de los ciudadanos.

4. Marco normativo

REFERENTE NORMATIVO	TEMÁTICA
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.
Ley 790 del 27 de diciembre de 2002	“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública...”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

5. Atributos del Buen Servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con los atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son, como mínimo, los siguientes:

Oportunidad: Se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

Empatía: Para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados, para que la relación servidor público - ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

Confiabilidad: Se debe lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibimos.

Amabilidad: Al momento de atender a los ciudadanos debe primar el respeto y la gentileza, otorgándoles la importancia que se merecen.

Rapidez: Se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con alguna condición de discapacidad.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Efectivo: Que resuelva lo solicitado.

6. Recomendaciones para un buen servidor público

- **Buena Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
- **La identificación del servidor debe estar visible,** portar el carné.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el 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.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

7. Desarrollo de la atención contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Personería”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”, **evitar decir cosas, “mi amor” “cariño” “mi cielo”**
- Preguntarle al ciudadano su nombre completo, número de identificación, edad, lugar de residencia, número del teléfono y que solicita y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo lo que usted requiere es...”
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

En el momento de la atención por el profesional que corresponda, se pregunta por: El nombre completo, número de identificación, edad, lugar de residencia y municipio, correo y números telefónicos de contacto y se procede a la asesoría.

8. Canales de atención

Son los medios o mecanismos establecidos por la Personería de Rionegro, a través de los cuales los grupos caracterizados por la entidad pueden gestionar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Personería para realizar un trámite, orientación, información relacionada con la misión y visión de este Ministerio, teniendo como valor agregado una prestación oportuna y respetuosa, con un lenguaje comprensivo, claro, con tono de voz adecuado y buena expresión del rostro por parte del funcionario.

Correo: Dar respuestas oportunas y claras compuestas por correos, fax y por el portal web que llegan a la Personería de Rionegro, responder los mensajes que llegan al correo oficial de la Personería.

Escrito Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la Personería.

Telefónicas: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Personería encargados de atender dichas llamadas telefónicas, con un saludo oportuno (buen día, buena tarde) le habla Juanita Pérez, en que le puedo colaborar, manejando un buen tono de voz, siendo cordial y respetuosa, igual despedirse con amabilidad y recordarle quien atendió la llamada, remitir la llamada y/o tomar los datos para devolver la llamada.

Buzón de sugerencias.

Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.

Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias. Se sugiere los lunes y los viernes.

Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.

Dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos (días hábiles) por la Personería, en coordinación con la delegada que pudiera estar involucrada.

9. 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 y personas en condición de discapacidad.

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público encargado de recibir al ciudadano, debe dar prioridad en su atención.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, en caso de llegar solos, tienen prioridad sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud y si es el caso solicitar apoyo del Defensor de Familia y garantizar el restablecimiento de los derechos. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, llamarlos por su nombre. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

Atención a personas alteradas Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Personería ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud calmada y empática, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir

10. Principios para la atención al ciudadano

Respeto: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.

Amabilidad: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiabilidad: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

Empatía: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportunidad: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectividad: Debe resolver lo solicitado. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

11. Recomendaciones generales para el servidor público encargado de la Atención al Ciudadano

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer los trámites y servicios que presta la Personería, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

12. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA
1	15/10/2024