

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 1 de 16



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

PROYECCIÓN HABITACIONAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

GESTION DE CALIDAD

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios públicos del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU, comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos del mismo Instituto.

Febrero 2020

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO
ALCANCE
INTRODUCCIÓN
RESPONSABLES

CANALES DE ATENCIÓN.....	5
1. PRESENCIAL	5
1.1 Ingreso a la Entidad	
2.2 Desarrollo de la Atención	
2.3 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.	
2. ESCRITO	9
2.1 Correspondencia.	
2.2 Recepción de PQRSD y Formulario de PQRSD en físico disponible	
2.3 Buzón de sugerencia	
3. TELEFONICO.....	10
3.1 Atención PBX Y Línea fija Bucaramanga	
3.2 Atención PQRSD Telefónicas	
4. VIRTUAL.....	11
4.1 Correo electrónico Institucional.	
4.2 Correo Notificaciones Judiciales.	
4.3 Recepción de las PQRSD virtuales.	
4.4 Chat Institucional	
4.5 Redes Sociales	
ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	13
1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.	13
2. ACTITUD.....	14
3. LENGUAJE.....	14
4. RESPUESTA NEGATIVA A LAS SOLICITUDES.....	14
5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	15
6. ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	15
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES.....	16
1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	16
2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	16
3. DEBERES DEL INVUSBU.....	16

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 3 de 16

OBJETIVO

El presente protocolo busca establecer el procedimiento fundamental que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios públicos que hacen parte del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU con sus usuarios externos e internos. El cual contempla los postulados generales que permiten hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicio de esta Entidad.

ALCANCE

Las acciones acá descritas aplican a partir del momento de la atención, recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición o solicitud hasta la solución de la misma por parte del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU.

INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de Colombia 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

En el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU, se concibe entonces el protocolo de atención al ciudadano, como un medio donde están los lineamientos principales que permiten igualdad en la atención y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos y se convierte además en el instrumento guía de atención a la población objetivo que atiende el área operativa, donde se describe de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 4 de 16

RESPONSABLES

La responsabilidad de la observancia y aplicación del protocolo de atención al usuario corresponde, a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía. Teniendo presente la corresponsabilidad de todos los componentes del Instituto en la atención que se brinda a un usuario/ciudadano en un determinado momento, es necesario reconocer que en primer lugar serán responsables de una atención al ciudadano con calidad, **todos** los servidores públicos y aquellas dependencias que en ejercicio de su rol tienen permanente contacto con la ciudadanía; seguidos de estos todos los demás funcionarios y contratistas que hagan parte del equipo humano de la Entidad.

No obstante, lo anterior, el protocolo de atención al usuario será liderado por la Subdirección Operativa del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU, teniendo en cuenta su gestión y acompañamiento social que presta a la población.

Proceso Líder del documento: PROYECCIÓN HABITACIONAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

Elaboró: Asesor de Planeación

Fecha de actualización: Febrero 2020

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 5 de 16

CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación que el Instituto De Vivienda De Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga ha dispuesto para que los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencias de la entidad. Estos canales de atención son:

1. PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

El canal presencial tendrá dos mecanismos, la atención presencial en oficina que se dará por parte de los funcionarios encargados de atender público, estos darán la información que se solicite o pueden dirigir al ciudadano a la dependencia en la cual le puedan colaborar y el segundo mecanismo es la atención de peticiones verbales en la cual el funcionario le facilitará a la persona el formulario de PQRSD el cual pueden diligenciar y radicar para que el instituto se encargue de darles el debido proceso.

Recomendaciones Generales:

- Una óptima presentación personal por parte del funcionario ya que esto influye mucho en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y la entidad. La identificación del servidor debe ser visible.
- Evitar comer en el puesto de trabajo, no masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano; hablar por celular, chatear o interactuar con compañeros
- La expresión fácil 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.
- 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 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 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.
- En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

1.1 Ingreso a la Entidad

Atención en recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?”
- Informar a la oficina competente el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del funcionario que atenderá al visitante y comunicárselo.
- Orientar al ciudadano hacia la oficina a la que debe dirigirse para ser atendido.

1.2 Desarrollo de la Atención

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 6 de 16

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 al INVISBU”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo.

Si el funcionario debe retirarse del puesto de trabajo mientras está atendiendo al ciudadano debe:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”

Solicitud que requiere mayor análisis.

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por dependencia ó remitirlo a la entidad competente.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicar al ciudadano por que el requerimiento debe ser remitido a otra oficina
- Si el Invisbu, no puede dar trámite al requerimiento, se le informa al ciudadano que se va a recibir el requerimiento y se hará el traslado a la entidad competente, esto con el fin de dar trámite y encontrar una posible solución al requerimiento ciudadano.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención preferencial

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 7 de 16

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- 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.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 1. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 2. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 3. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 4. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 5. 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.
 6. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 7. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
 8. Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 9. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
 10. Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 8 de 16

11. Para atención a personas con sordo ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
12. A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
13. Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
14. Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

1.3 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 9 de 16

2. 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 el quehacer de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

2.1 Correspondencia.

Antes del servicio

- Que la persona encargada de recibir correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones de forma adecuada
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar correspondencia.

Durante el servicio

- Saludar con una sonrisa, mostrar disposición al recibir el ciudadano y hacer contacto visual.
- Preguntar al ciudadano el nombre y usarlo para referirse a él, anteponiendo “Sr” o “sra”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiera radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano. En caso que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido de los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Al finalizar el servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

2.2 Recepción de PQRSD y Formulario físico de PQRSD

- La persona encargada de recibir las PQRSD debe llegar a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo.
- La persona encargada de recepcionar la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia debe identificar cuál de estas acciones está realizando el ciudadano para darle el tratamiento correspondiente.
- En caso que el ciudadano este alterado el funcionario debe evitar en lo posible seguirle la discusión y solicitarle muy amablemente que diligencie el formulario de PQRSD el cual será suministrado por el servidor público e indicarle que se le dará el tratamiento a la queja correspondiente.

2.3 Buzón de sugerencia

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir diariamente el buzón de sugerencias si así se requiere.
- Extraer los documentos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 10 de 16

3. TELEFONICO

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional o cualquier dependencia del Invisbu.

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sustener el teléfono con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para apuntar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano
- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

3.1 Atención PBX – línea fija Bucaramanga

Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- Verificar que el servidor público conoce las funciones del teléfono, por ejemplo, transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a la mano el listado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

3.2 Atención PQRSD Telefónicas

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si se debe transferir o poner en espera la llamada.

- Si se debe transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 11 de 16

antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no se puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo “sr” “sra”
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

4. VIRTUAL

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio virtual y medios de difusión y comunicación a la comunidad.

4.1 Correo electrónico Institucional.

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 12 de 16

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

4.2 **Correo Notificaciones Judiciales**

Está disponible el correo notificacionesjudiciales@invisbu.gov.co exclusivamente para atender las notificaciones judiciales.

4.3 **Recepción de las PQRSD virtuales.**

El Invisbu cuenta con un espacio en su página web SGC para que los ciudadanos puedan dejar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que tengan sobre la entidad además del correo Institucional de contactenos@invisbu.gov.co.

4.4 **Chat Institucional**

Es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta que brinda asesoría acerca de los programas institucionales del Invisbu y la solución de preguntas frecuentes de los ciudadanos, además promueve el acceso a la información completa, clara y precisa, en aras de avanzar en objetivos como: Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos

Recomendaciones generales

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- 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.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

Este chat brinda información en tiempo real por el grupo de servicio al ciudadano institucional. El horario es de 10:00am. a 10:30am. los días martes.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 13 de 16

4.5 **Redes Sociales**

El INVISBU adopta como red social Facebook y Twitter. Estas plataformas son un canal para difundir información institucional de interés ciudadana y generar redes de intercambio de contenido con otras instituciones tanto públicas como de sociedad civil.

Recomendaciones generales.

Contenido de calidad, hacer un plan de contenidos y fijar una dinámica de verificar los estándares contenidos. Para que un contenido sea bueno se necesita ser:

- Relevante, útil y fácil de compartir
- Debe tener una finalidad concreta
- Tiene que estar escrito para público objetivo
- Debe estar publicado en horas de mayor actividad
- Para mayor visibilidad se recomienda publicar imágenes o videos

ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

Un buen servicio de calidad cumplir con 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:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés, pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en la norma
- Empático: 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
- Oportuno: Debe brindarse el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver solicitado.

Un buen servicio va más allá de una simple respuesta a la solicitud, se debe satisfacer al ciudadano; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé ...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio y que no se le presta la debida importancia a su solicitud.

El servidor del Invisbu debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 14 de 16

2. ACTITUD.

La postura corporal tiene relación directa con el servicio, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Para ello el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

3. LENGUAJE.

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4. RESPUESTA NEGATIVA A LAS SOLICITUDES.

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 15 de 16

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad 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 amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para dar solución a este tipo de situaciones el funcionario 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.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme
- Facilitar al ciudadano el formulario de PQRSD para que pueda expresar su inconformidad y poder darle el debido tratamiento.
- 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.

6. ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la entidad tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que al Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: G.02.PO.SIG
		Versión: 0.4
		Fecha: 28.02.2020
		Página 16 de 16

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

- Cumplir la constitución política y las leyes
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3. DEBERES DEL INVUSBU.

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.