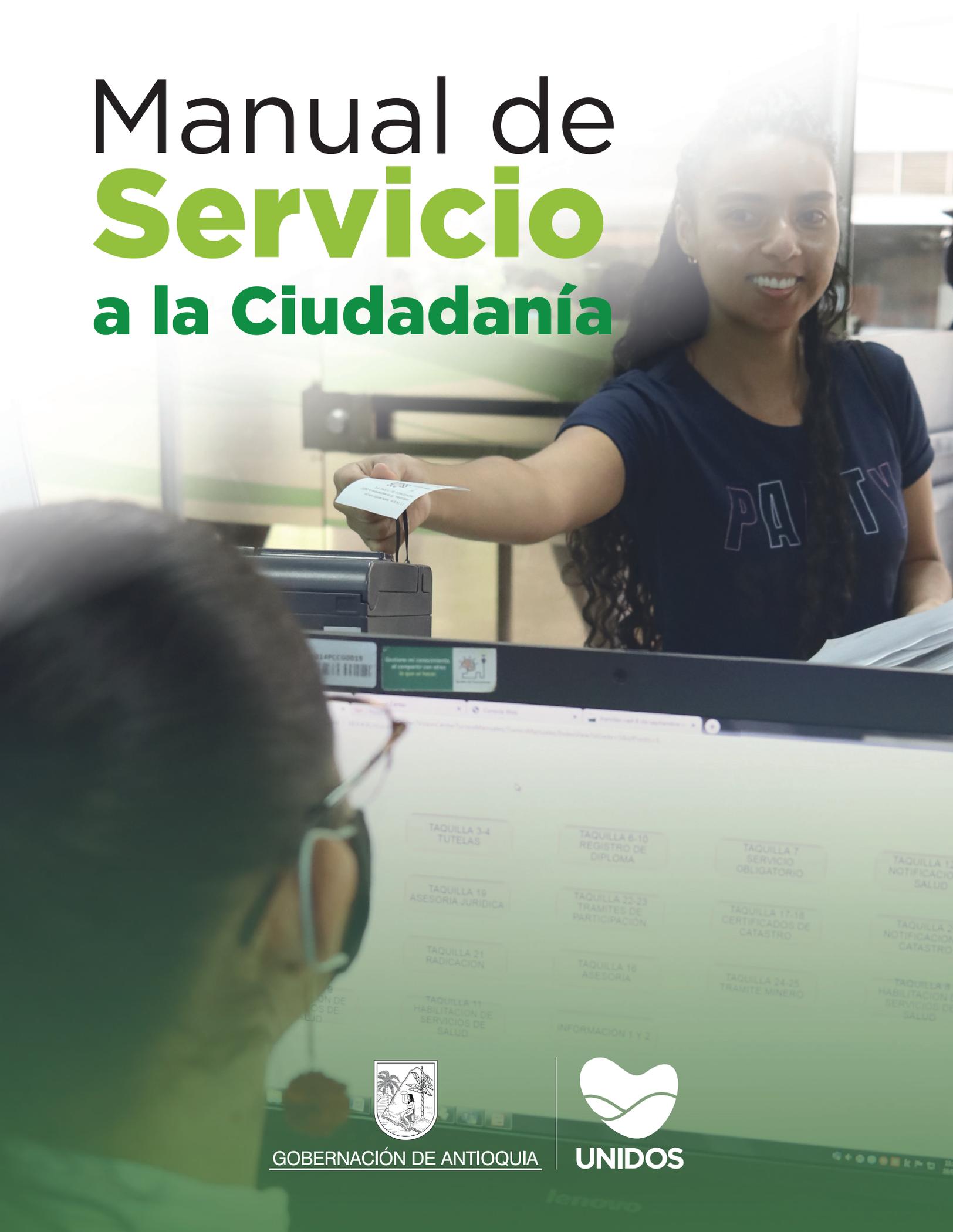


# Manual de **Servicio** a la Ciudadanía



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS



**UNIDOS**  
**por el Servicio**  
**en nuestro**  
**Departamento**



# Contenido

- 1.** Deberes de la Gobernación con el servicio al ciudadano
- 2.** Derechos de los ciudadanos con la Gobernación de Antioquia
- 3.** El servicio
- 4.** Ciclo del servicio
- 5.** Mapa del ciclo del servicio
- 6.** Roles del proceso de Atención a la Ciudadanía
- 7.** Canales oficiales de Atención a la Ciudadanía
- 8.** Canales no oficiales de atención
- 9.** Protocolos de atención
- 10.** Momentos del proceso de atención
- 11.** Atención especial
- 12.** Manejo de situaciones en la atención



# Presentación

La Gobernación de Antioquia, como entidad de la división política administrativa del Estado, deberá dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual engloba las diferentes políticas del sector público con el propósito de dirigir la gestión al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

Así mismo, en concordancia con la Política del Buen Gobierno, la Entidad busca generar estrategias que orienten la labor pública, en materia de atención, en la realización de acciones que permitan el aumento en la satisfacción y confianza ciudadana.



# Objetivo

Definir los lineamientos necesarios para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad por medio de los canales dispuestos por la Gobernación de Antioquia para la atención de sus usuarios, con el fin de fortalecer la relación del Estado con el ciudadano, a través de estrategias de servicio que permitan la mejora en la percepción de satisfacción de la ciudadanía.

Así mismo, este manual busca generar al interior de la entidad una cultura del servicio a través del fortalecimiento de las destrezas y habilidades en los servidores públicos y contratistas que intervienen en el proceso de atención.

# Alcance

El manual está dirigido a todas aquellas servidoras y servidores públicos y contratistas que hacen parte del ciclo del servicio, es decir, quienes desde el cumplimiento de sus funciones ofrecen atención al público.

# 1. DEBERES DE LA GOBERNACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Como entidad pública participe en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, tenemos los siguientes deberes con la comunidad:

- Disponer de una oficina de atención al público, con espacios idóneos y cómodos.
- Garantizar atención personal al público durante mínimo cuarenta (40) horas a la semana, en horarios que cumplan con las necesidades de los ciudadanos.
- Establecer un sistema de turnos según las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, garantizando el trato prioritario a las personas en alguna situación especial.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- Tratar de manera respetuosa y considerada a todas las personas.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas de atención presencial dentro del horario estipulado.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno y los medios disponibles para garantizarla.
- Incorporar medios tecnológicos que nos permitan gestionar y resolver peticiones; de igual forma, usar medios alternativos para quienes no dominen la tecnología.
- Las demás que señalen la Constitución y la Ley.

## 2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS CON LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Así como buscamos garantizar los derechos de la ciudadanía, ésta debe cumplir también con una serie de deberes.

Consulta la Carta de Trato Digno de nuestra entidad en el siguiente link:

<https://antioquia.gov.co/images/PDF2/AtencionCiudadania/2020/09-septiembre/carta-de-trato-digno.pdf>



### 3. EL SERVICIO

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la palabra servicio como:

“Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial y privada”

Para la Gobernación de Antioquia el servicio es entonces el conjunto de acciones que nos permiten satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos brindando una atención de calidad.



## 4. CICLO DEL SERVICIO

El ciclo del servicio es el conjunto de momentos que el ciudadano experimenta cada vez que interactúa con la Entidad para obtener un trámite o servicio. El ciclo muestra que cada uno de estos pasos que el ciudadano realiza, se activan cada vez que entra en contacto con la Entidad por medio del canal de atención que haya decidido utilizar.





# 5. MAPA DEL CICLO DEL SERVICIO





# MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los principales momentos para tener en cuenta en la atención a los ciudadanos son:

- **Identificación de la necesidad:** el ciudadano detecta una trámite o servicio que debe realizar con la Entidad.
- **Contacto:** el ciudadano activa la relación con la Entidad a través de alguno de los canales de atención dispuestos (presencial, telefónico, virtual).
- **Atención:** momento en el cual el ciudadano manifiesta la solicitud ante la Entidad.
- **Respuesta:** explicar al ciudadano de principio a fin, la ruta de su requerimiento conforme a los procedimientos y lineamientos definidos por la Entidad para dar gestión a la solicitud y garantizar una respuesta con calidad.
- **Percepción final de la atención:** el ciudadano expresa que la información recibida cumple y satisface su petición, cerrando así la atención.



## 6. ROLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Guardas de seguridad: su función es prevenir, detener y disuadir situaciones de riesgo que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la Entidad. Son el primer contacto con los ciudadanos, ya que controlan el ingreso a las instalaciones y es fundamental que direccionen a los usuarios al punto de información para ser atendidos.

**Personal responsable del punto de atención:**

coordinar la prestación del servicio en las condiciones establecidas.

**Punto de información:** es el personal en el punto de información, encargado de orientar, entregar turnos y guiar al ciudadano hacia la sala de espera donde será atendido por el personal en los módulos.

**Personal de taquilla:** es el personal que atiende las solicitudes de la ciudadanía, es aquí donde se materializa la prestación del bien o servicio y donde se da la posibilidad de solucionar los requerimientos solicitados por los ciudadanos.

**Personal servicio de recaudo:** personal de entidades financieras que realizan recaudo en algunos puntos de atención para el pago de servicios públicos, impuestos, obligaciones y contribuciones.

**Agente de interacción digital:** personal encargado de la respuesta y gestión de las interacciones que ingresan por el canal virtual.

**Agente de interacción telefónico:** personal encargado de la respuesta y gestión de las interacciones que ingresan por el canal telefónico.

# 7. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los canales de atención son los medios a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con la Gobernación de Antioquia.

## Canal Presencial

El canal presencial es el medio físico de comunicación con la Gobernación de Antioquia donde los ciudadanos pueden acceder a la oferta institucional disponible mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del proceso.

**Edificio Centro Administrativo Departamental:** calle 42 b #52-106

**Oficina de Pasaportes:** calle 42 b #52-106/ primer piso

**Centro de Atención a la Ciudadanía:** calle 42 b #52-106/ sótano externo

**Agencia de Seguridad Vial:** calle 42 b #52-106/sótano externo

**Central de Liquidación de Impuesto Vehicular:** calle 42 b #52-106/sótano externo

## Canal Telefónico

Es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma telefónica con el fin de obtener, de forma ágil y eficiente, información sobre los programas, proyectos, trámites y servicios de la Entidad.

**018000419000**

**4099000**

**#774**

# Canal Virtual

Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos con la entidad a través de recursos tecnológicos con el fin de permitir al ciudadano el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos.

**[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)**

**Aplicación móvil**

**Correos electrónicos:**  
**[gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co)**  
**[gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co)**

**Redes Sociales @Gobantioquia**

**Chat virtual en [Antioquia.gov.co](http://Antioquia.gov.co)**

**Línea Institucional de WhatsApp 3003050295**



## 8. CANALES NO OFICIALES DE ATENCIÓN

Aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no garantizan una atención de calidad.

Se consideran canales no oficiales de atención: el correo personal o institucional, teléfono personal o institucional de servidores públicos, in Sitú o visitas realizadas por el Gobernador o directivos a la comunidad.

Estos canales no son idóneos para realizar solicitudes, pero en caso de recibirlas por estos medios, el servidor deberá direccionar al ciudadano indicándole la ruta adecuada para hacer su solicitud.



# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

Son un conjunto de consideraciones y procedimientos que el personal de la Entidad, que hace parte del ciclo del servicio, debe seguir al momento de atender a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención.

## Aspectos relevantes al momento de la atención

### A/Comunicación

**Comunicación no verbal:** no solo las palabras comunican, los movimientos y gestos son factores determinantes. El lenguaje corporal debe ser apropiado evitando gestos de desagrado, el movimiento excesivo de las manos y manteniendo una postura que indique disposición para atender.

**Comunicación verbal:** tanto en la atención telefónica como presencial es importante mantener un tono de voz adecuado, usar un lenguaje claro, pronunciar bien cada palabra y evitar alteraciones en el ritmo o tono de voz que den lugar a malos entendidos.

**Comunicación clara y asertiva:** evita el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### B/Imagen:

En el contexto de la prestación del servicio es la percepción del ciudadano, tanto de la imagen del personal como de la Entidad.

**Puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Debemos mantenerlos limpios y en orden.

**Presentación personal:** procura que tu imagen siempre proyecte orden e higiene y evita el uso de elementos distractores.

# 10. MOMENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN



# ATENCIÓN PRESENCIAL

**1. Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención presencial en el que el ciudadano tiene contacto con la Entidad.

- Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”. Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él.

**2. Durante la atención:** el segundo momento del ciclo se da cuando escuchamos la necesidad del ciudadano y disponemos de nuestro conocimiento y experiencia para brindar una buena atención.

- Dedícate en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchalo con atención. Mantén los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan. Hazle saber que entiendes sus necesidades. Responde a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.

**3. Solución u orientación:** cuando damos solución u orientamos al ciudadano en el cómo, cuándo y dónde debe realizar su trámite, nos encontramos en el tercer momento del ciclo de atención presencial.

- Durante la atención, hazle saber al ciudadano que entiendes sus necesidades y estás en la disposición de cubrirlas o solucionarlas.

**a)** Si la solicitud requiere mayor análisis: explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata. Infórmale la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

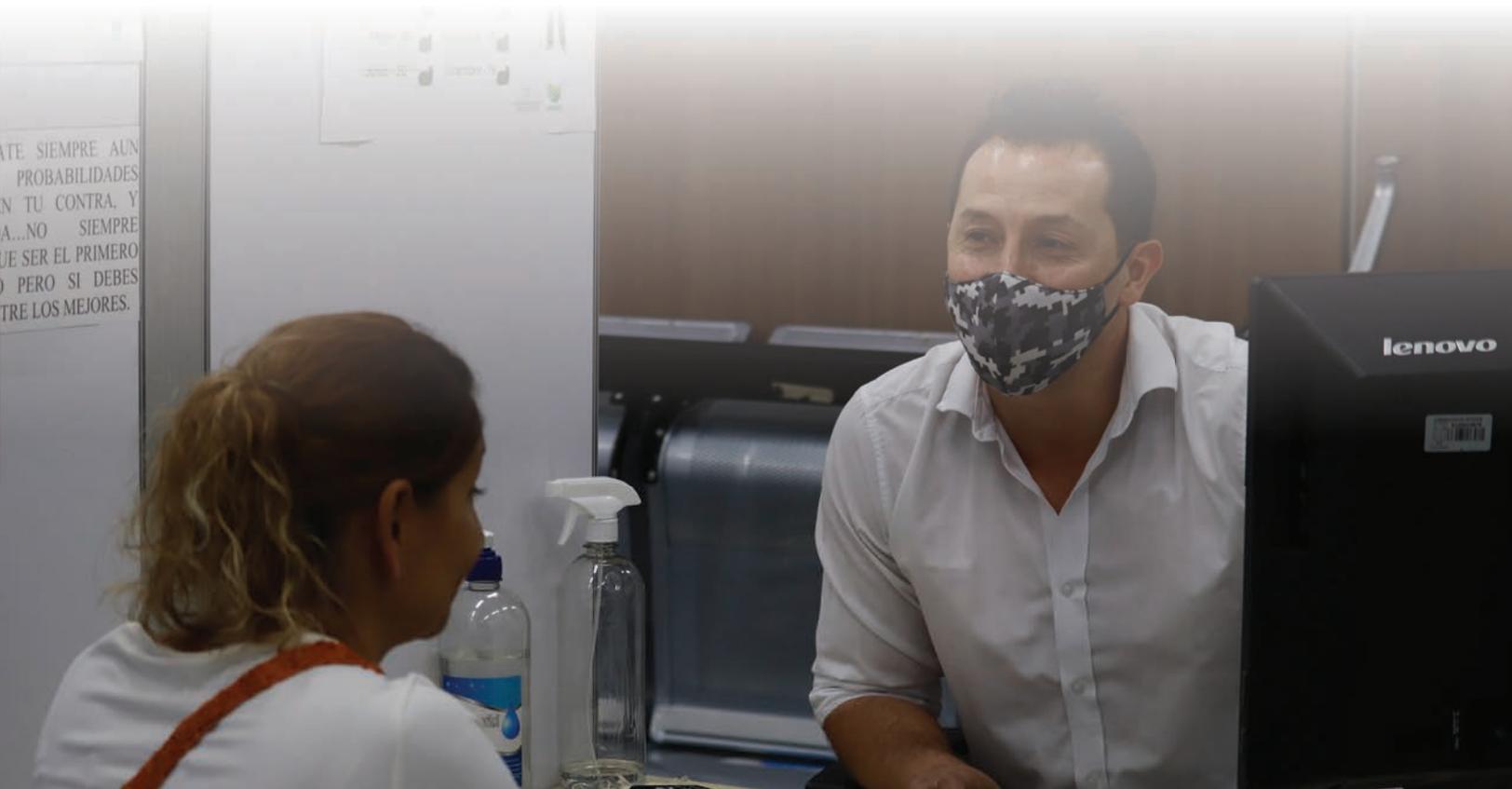
**b)** Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad: explícale por qué debes remitirlo a otra taquilla de atención. Si es en otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y pon en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. Si el servicio debe prestarlo otra entidad, dale por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar.

**4. Finalización del servicio:** nuestro último momento del ciclo se da al despedirnos y finalizar la atención.

- Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en lo que pueda servirle? Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y verifica que el ciudadano lleve con él la documentación que hayas entregado o sus pertenencias personales. Revisa, si es el caso, los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.

#### **5. Para tener en cuenta**

- Si debes retirarte del puesto de trabajo explícale al ciudadano por qué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta. Al regresar dile: “Gracias por esperar”.
- Si hubo alguna dificultad durante la atención, infórmale a tu jefe lo sucedido y de ser posible deja evidencia por escrito de la novedad.
- Cuando quede alguna tarea pendiente, recuérdale al ciudadano sobre los pasos a seguir y los canales de atención donde puede consultar u orientarse.
- Si adquiriste compromisos con el ciudadano durante la atención, recuerda hacerle seguimiento y notificar al ciudadano de su solución o gestión.



# ATENCIÓN VIRTUAL

## Atención a través del chat, WhatsApp, correos y Redes sociales:

**1. Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención virtual en que el ciudadano tiene contacto con la Entidad a través de cualquiera de las herramientas dispuestas.

- Evita demoras o tiempos de espera no justificados y establece contacto una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- Saluda al ciudadano y dale la bienvenida a la herramienta a través de la cual se ha comunicado (ejemplo: “Hola, xxx, bienvenido a la línea institucional de WhatsApp de la Gobernación de Antioquia ¿Cómo te puedo ayudar?”)

**2. Durante la interacción:** una vez recibida la solicitud por parte del ciudadano, debes analizar el contenido y verificar si desde tu alcance es posible darle una solución al ciudadano. En caso de no ser así, escala la consulta para que sea validada por la Entidad.

- Responde las preguntas por orden de ingreso.
- Comunícate con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación, en caso de que debas hacer alguna consulta que tarde tiempo, hazle saber al usuario e infórmale que te ausentaras por un momento.
- Recuerda que estos canales son medios de atención de PQRSD y cuando estas ingresan por cualquier canal, se procede con la radicación y asignación del número único de radicado, quedando oficialmente dentro de la herramienta Mercurio. Cuando estas ingresan por redes sociales y es necesaria la trazabilidad de la gestión de la respuesta, se deberá tener en cuenta el Manual de Caracterización de Consultas en Redes Sociales.

- La PQRSD se entenderá recibida a partir del ingreso por cualquier canal institucional, pero el término de respuesta empezará a contar a partir del momento de la radicación en el sistema de información dispuesto por la Entidad.

### **3. Finalización de la interacción:**

- Al finalizar, envía un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Evita cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.
- Termina preguntando si puedes servirle en algo más y no olvides despedirte y desear un feliz día.
- Tipifica la interacción.

### **4. Para tener en cuenta:**

- Verifica siempre el estado de tus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Ten a la mano los formatos, protocolos o lineamientos de atención y material institucional de apoyo definidos por la Entidad para responder las solicitudes ciudadanas.
- En lo posible no utilices mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.  
Divide las respuestas largas en párrafos o bloques.
- Cuida la ortografía, una comunicación con errores ortográficos impacta de forma directa en la experiencia del ciudadano con la Entidad.
- No des opiniones personales, suposiciones o interpretaciones a las intervenciones de los ciudadanos.



# RADICACIÓN DE PQRSD MEDIANTE EL FORMULARIO ELECTRÓNICO

En el portal web de la Entidad [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co) se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias accediendo al botón “radicar PQRSD.”

Se abrirá una ventana en donde el ciudadano debe llenar el formulario de radicación y enviar.

Recuerda que los canales de atención presencial, telefónico y virtual son medios de recepción de PQRSD y como servidores podemos radicarlas a través del formulario electrónico.

Amplia esta información en el Manual de PQRSD de la Gobernación de Antioquia:  
[link del manual](#)

# ATENCIÓN TELEFÓNICA

4099000 - 018000419000  
- #774

**1. Contacto inicial:** saluda de acuerdo con el protocolo establecido “Buen día, bienvenido a línea de Atención de la Gobernación de Antioquia, menciona tu nombre y luego ofrece ayuda con frases como: “¿En qué te puedo servir?”

## **2. Durante la llamada:**

- Escucha con atención la necesidad del ciudadano y no lo interrumpas.
- Solicítale al ciudadano toda la información o requisitos necesarios para la atención.
- Informa al ciudadano la protección y el uso de sus datos personales de acuerdo con la norma y el cumplimiento de las funciones de la Entidad.
- Tipifica la llamada en el sistema de información de acuerdo al requerimiento del ciudadano.
- Si se puede resolver la solicitud, entrega la información completa y cerciérate de que al ciudadano se le resolvió su inquietud.

### **a) Si debes transferir o poner en espera la llamada:**

Pide al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras transfieres su llamada o validas la información. Haz la transferencia e informa a quien contesta que vas a transferir una llamada y entrega los datos completos del ciudadano.

Si debes dejar la llamada en espera mientras realizas alguna consulta, antes de ello debes informarle al ciudadano por qué debes poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, debes retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. Ofrece agradecimiento al ciudadano al retomar la llamada, por la espera o discúlpate por la demora.

### **b) Si no puedes dar respuesta en el momento**

En caso de que la solicitud requiera ser escalada, explica al ciudadano la razón de la demora, haz una promesa de servicio indicándole al ciudadano que una vez tengas la respuesta a su solicitud te comunicarás con él.

**3. Al finalizar la llamada:** verifica que el ciudadano entendió la información y pregúntale si hay algo más en lo que le puedas servir. Despídete amablemente, llamándolo por su nombre según el guion establecido. Permítele al ciudadano colgar primero.

# LÍNEAS INTERNAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Si la consulta no es de tu competencia indícale al ciudadano un número telefónico, correo electrónico o las líneas de atención a la ciudadanía a través de las cuales se puede comunicar, nunca indiques solamente que no es de tu competencia sin darle alternativas de consulta al ciudadano.

Aunque la solicitud no sea de tu competencia, busca siempre ayudarlo a gestionar.



# 11. ATENCIÓN ESPECIAL

La atención preferencial o especial, es aquella que se da a ciertos grupos poblacionales o personas que, por su condición física, sensorial o personal requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los tramites, servicios y canales de atención de la Entidad.



**Adultos mayores:** debes dar prelación en su atención, tendrán fila y turnos preferenciales y serán atendidos sin que tengan que esperar.

**Mujeres embarazadas:** tendrán fila y turnos preferenciales y serán atendidos sin que tengan que esperar.

**Niños niñas y adolescentes:** tienen prelación sobre los demás usuarios. Escúchalos atentamente y da un tratamiento especial y reservado a su solicitud. No manifiestes incredulidad sobre lo que digan. Háblales claro y en un lenguaje acorde con su edad.

**Personas en situación de vulnerabilidad:** están en una situación de indefensión y no cuentan con recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas.

Esta situación de vulnerabilidad los pone en desventaja respecto al ejercicio pleno de sus derechos y libertades. Pueden ser mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas, desplazados, migrantes, etc.

- Infórmales sobre su derecho a una atención y asistencia humanitaria.
- Escúchalos y oríentalos sin mostrar prevención, no realices juicios de valor por su apariencia, usa un lenguaje sencillo y no generes falsas expectativas. Garantiza la confidencialidad de la información suministrada.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentes calmarla con expresiones que minimicen su situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- Solicita apoyo si presenta desconocimiento de información o del manejo de la situación.

**Personas de talla baja:** recuerda hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.

**Grupos étnicos:** identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de no tenerlo, debes pedirle que explique con señas o entregue los documentos de la solicitud, para revisarlos y comprender su requerimiento.

Si no es posible la comunicación, indícale que deje por escrito o graba su solicitud para pedir apoyo técnico de la Gerencia Indígena o del Ministerio de Cultura.

**Población LGBTI:**

Te presentamos elementos importantes a tener en cuenta:

- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención, no te guíes por la cédula. El nombre indicado es el que debe guiar la atención.
- No te guíes por el timbre de la voz ni demuestres prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- Usa lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos: ciudadanía, público, personas, etc.; o artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo: “Les invitamos” o “quienes asistan.”

**Personas con discapacidad:** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada; además debes tener en cuenta el siguiente protocolo:

- Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: “¿Desea recibir ayuda? o ¿Cómo desea que le ayude?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.

**Personas invidentes o con alguna discapacidad visual:** manténle informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

- No le tires de la ropa o el brazo.
- Oriéntale con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
- Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son; si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona antes de dejarla sola.



- Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias :habla de frente a la persona, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.
- Evita cubrirte la boca o voltear la cara y cuida el lenguaje corporal.
- No finjas entender, si es el caso, pídele que lo repita o lo escriba.

**Personas con sordo-ceguera:** infórmales que estás presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo. Trata de ponerte donde te vean, vocaliza correctamente. Si asiste con acompañante, atiende sus indicaciones sobre el método de comunicación que prefiere el solicitante.

**Personas con discapacidad física o motora:** no cambies de lugar los instrumentos de ayuda como caminador, muletas, bastón, entre otros. Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubícate a una distancia mínima de un metro.

**Personas con discapacidad cognitiva:** brinda información visual con mensajes concretos y cortos. Sé paciente, tanto al hablar como al escuchar.

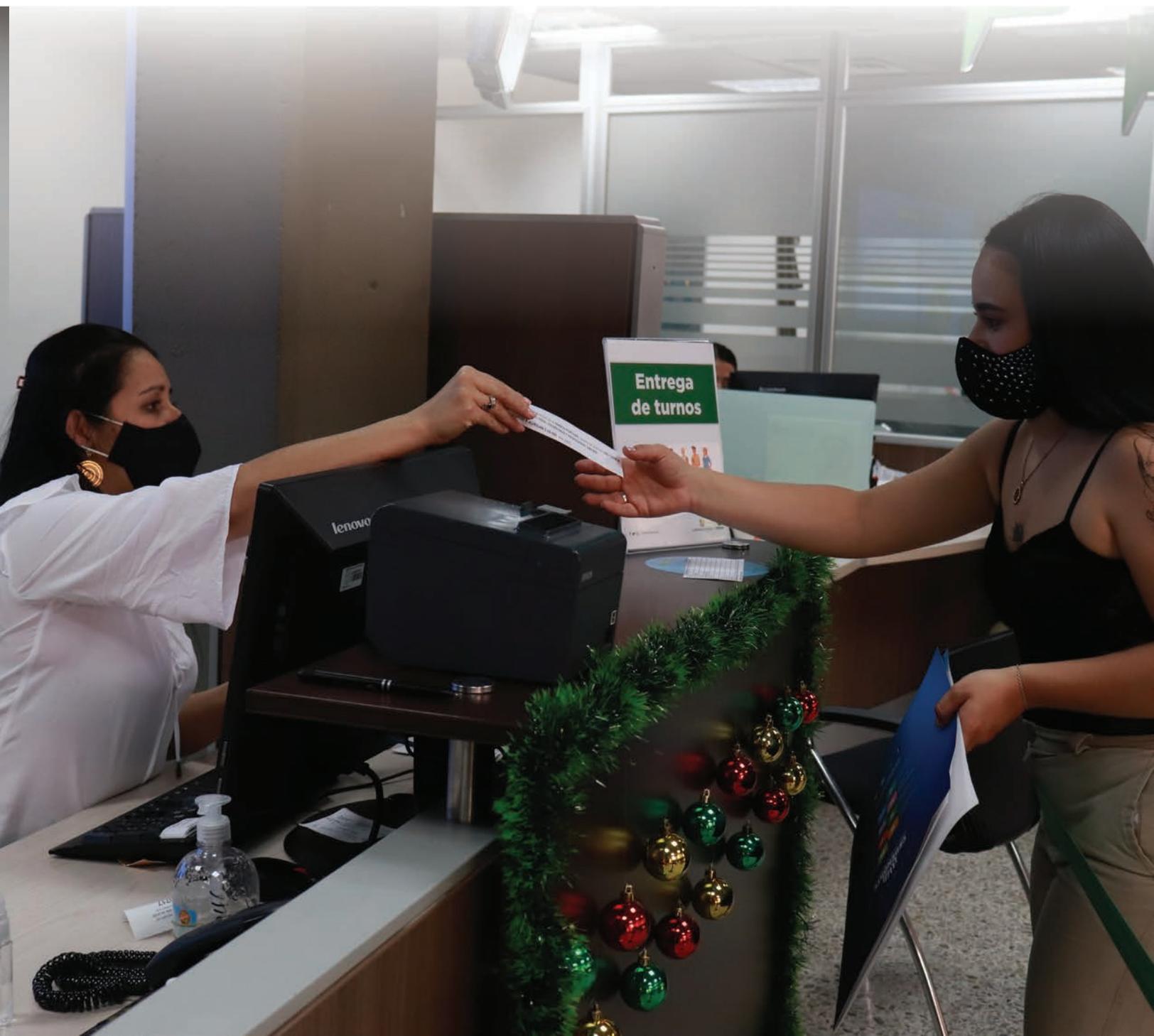
- Verifica siempre que la información dada fue entendida y de ser necesario repite la información en lenguaje claro y sencillo.

**Personas con discapacidad mental:** haz preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo evita críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.

- Confirma que la información dada fue comprendida, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



# 12. MANEJO DE SITUACIONES EN LA ATENCIÓN



## Situaciones conflictivas

Durante el ciclo del servicio de los canales de atención, pueden presentarse posibles situaciones conflictivas con los ciudadanos, por lo que es importante que el personal de atención siga esta ruta para afrontar o dar solución a las mismas:

- Deja que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones. Escúchalo y mantén el contacto visual.
- No tomes la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- Pregúntate ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad? Presenta disculpas por lo ocurrido y hazle ver que comprendes la situación.
- Presenta una propuesta de solución sin comprometerte a nada que no puedas cumplir.
- Si el problema es recurrente, infórmalo a tu jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, ten en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúa acorde a los protocolos establecidos.
- Si esta persona se torna violenta, informa al responsable del punto de atención para que intervenga y a los guardas de seguridad (normas sobre violencia contra servidor público vigentes: Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).

## Respuesta no satisfactoria a una solicitud

Dentro de las muchas respuestas que da la Entidad a los ciudadanos puede presentarse que alguna de las mismas no resuelva la necesidad del ciudadano y es necesario dar una respuesta adecuada, para evitar que el ciudadano se sienta inconforme.

- Ofrécele una disculpa y explícale con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brinda alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar su petición y asegúrate de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir y agradece su comprensión.

## Reclamos de los ciudadanos

- Escucha sin interrumpir al ciudadano.
- Hazle las preguntas necesarias para comprender el reclamo.
- Si es posible hacer algo, explícale qué puede hacer y gestiona la solución ofrecida.
- Radica de manera inmediata la queja o reclamo en el sistema establecido por la Entidad.
- Informa al ciudadano los tiempos definidos para dar respuesta, ya sea de un derecho de petición o de algún trámite.

# GLOSARIO

A continuación te presentamos algunas definiciones para que tengas en cuenta en el proceso de atención a nuestra ciudadanía

**Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, además de acceder a información general y la oferta de la Entidad.

**Medios virtuales:** canales usados para intercambiar eficiente y automatizadamente información, por ejemplo el internet, correo electrónico, las redes sociales, las aplicaciones, entre otros.

**Información en línea:** información publicada o comunicada a través de un sitio web. La información normalmente se mantiene estática y con una relación unidireccional, es decir, que no es una interacción en línea.

**Interacción en línea:** comunicación entre un emisor y un receptor por medio de espacios web.

**Atención en línea:** acceso a servicios en un portal web por medio de herramientas electrónicas; por ejemplo el correo electrónico, navegadores, buscadores, entre otros.

**Protocolo de servicio o de atención:** son orientaciones o procedimientos definidos para ofrecer una atención de calidad. Los protocolos de atención son aplicados por el personal que atiende el público en los diferentes canales de atención.

**Ciclo del servicio:** El ciclo del servicio es el conjunto de momentos que el ciudadano experimenta cada vez que interactúa con la Entidad para obtener un trámite o servicio.

**Roles del servicio:** funciones que desempeñan las personas en un lugar específico o ante una situación determinada.

**Orientación sexual:** es la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual o hacia personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual o hacia personas del mismo sexo/género con el cual se identifican.

# REFERENCIAS

**Publica, D. A. (octubre de 2017). Funcion Pública. Obtenido de:**

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1517414936\\_105d3c200c8f5183bb63f0ea7de844fa.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1517414936_105d3c200c8f5183bb63f0ea7de844fa.pdf)

<http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-AU-01-Protocolos-AtencionCiudadania.pdf> Versión Junio 2017

[https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/AtencinCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2019/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencinCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2019/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf)

<https://dle.rae.es/servicio>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202017.pdf>



# UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS