



ALCALDÍA DE PASTO

## PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

### PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	1 de 31

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender, orientar y direccionar adecuadamente a la ciudadanía en general, otorgando una respuesta efectiva a sus solicitudes a través de los diferentes canales que ofrece la Alcaldía de Pasto, haciendo uso eficiente del personal capacitado, herramientas tecnológicas y sistemas de información buscando generar una experiencia de usuario satisfactoria.

## 2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de la solicitud efectuada por la ciudadanía a través de los diferentes canales de entrada: presencial, telefónico o virtual, y finaliza con la entrega de la respuesta a la solicitud.

## 3. RESPONSABLE

La implementación del protocolo de relacionamiento con la ciudadanía es responsabilidad del Secretario General con el apoyo del equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano.

## 4. MARCO LEGAL

- Ley 361 de 1997. Conocida como la Ley general de discapacidad. Aborda un espectro amplio de derechos, servicios públicos y responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación con las personas con discapacidad.
- Ley 982 de 2005. Aborda específicamente las necesidades y derechos de la población sorda y sordociega.
- Ley 1145 de 2007. Establece la creación del Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.
- Ley 1171 de 2007 por medio del cual se establecen disposiciones para otorgar beneficios a los adultos mayores en Colombia en aras a proteger sus derechos.
- Ley 1275 de 2009. Aborda las necesidades y derechos de la población de talla baja.
- Ley 1306 de 2009. Desarrolla el Régimen legal de la capacidad para personas con discapacidad mental intelectual y mental psicosocial.



ALCALDÍA DE PASTO

**PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

NOMBRE DEL PROTOCOLO

**PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	2 de 31

- Ley 1346 de 2009. Aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006
- Decreto 2623 de 2009. por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3649 de 2010 Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1616 de 2013. Expide la Ley de salud mental y dicta otras disposiciones al respecto".
- Ley 1618 de 2013. Desarrolla normativamente la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, de las Naciones Unidas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 1346 de 2009.
- Documento Conpes 3785 de 2013 Por medio del cual se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la Prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.
- Ley 1680 de 2013. Busca garantizar el acceso a la información, al conocimiento, a las comunicaciones y a las TIC a todas las personas ciegas y con baja visión.
- Ley 1713 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto Reglamentario 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
- Acuerdo 021 de junio de 2018. Por medio de la cual se crea la Unidad de Atención a la ciudadanía adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Secretaría General del Municipio de Pasto.



ALCALDÍA DE PASTO

## PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

### PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	3 de 31

- Ley 2050 de 2020. Por medio del cual se establecen disposiciones transversales a nivel nacional y territorial para los particulares que cumplan funciones públicas con relación a la racionalización de tramites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

## 5. DEFINICIONES

- **CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Medio por el cual la ciudadanía y funcionarios interactúan haciéndose presente físicamente en alguna de las dependencias de la entidad para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Alcaldía de Pasto.
- **CANAL DE ATENCIÓN POR MEDIO TELEFÓNICO:** Medio por el cual es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía a través de las redes de telefonía. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Alcaldía de Pasto, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto y las líneas celular oficiales habilitadas de forma permanente o temporal.
- **CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL:** Medio por el cual se brinda servicio a la ciudadanía a través de los diferentes medios de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico institucional y redes sociales.
- **CANALES DE SERVICIO:** Medios a través de los cuales la ciudadanía accede al contacto con la administración pública para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites, procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía y servicios que brinda la Alcaldía de Pasto.
- **DEFICIENCIAS:** Problemas que afectan una estructura o función corporal del cuerpo humano.
- **DISCAPACIDAD:** Término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones físicas o cognitivas de una persona.
- **ESCALAMIENTO:** En tema del servicio está definido como la presentación de la solicitud a una dependencia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones pertinentes para la solución de un requerimiento.
- **LIMITACIONES:** Dificultades para ejecutar acciones o tareas.
- **PREGUNTAS FRECUENTES:** Conjunto de preguntas resultado de los cuestionamientos permanentes de la ciudadanía dentro de un determinado contexto y sobre un tema en particular.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 4 de 31

- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público o contratista frente a la ciudadanía, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **PUNTO DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:** Medio que permite a la ciudadanía presentar de forma presencial peticiones o solicitudes escritas o verbales dentro de un punto asignado para esta función y que serán radicadas y emitidas a la dependencia con competencia para así atender los requerimientos de la ciudadanía.
- **RESTRICCIONES:** Problemas para participar en situaciones vitales.

## 6. CONTENIDO

### 6.1 Elementos comunes a todos los canales

En la atención a la ciudadanía se encuentran unos elementos comunes sin importar el canal de atención que se maneje los cuales se explican a continuación

#### 6.1.1 Atributos del servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que la ciudadanía tiene sobre el servicio que necesita.

El servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados.
- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeros, basados en la norma y en los procedimientos.
- **Empático:** Generar confianza en la ciudadanía para que esta perciba que el funcionario entiende y se pone en el lugar de la ciudadanía.
- **Incluyente:** Para toda la ciudadanía sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Todo requerimiento, sea petición, queja o denuncia debe ser respondida en los términos que establece la ley 1755 de 2015.
- **Efectivo:** Resolver de fondo lo requerido por la ciudadanía.
- **Innovador** La gestión de servicio cambia por ende se debe actualizar de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía y la función pública.

Es de resaltar que un buen servicio va más allá de una simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía, ya que esta debe satisfacer a quien lo recibe; esto



ALCALDÍA DE PASTO

## PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

### PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	5 de 31

supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar a la ciudadanía e interpretar bien sus necesidades.

Por ende, la ciudadanía necesita información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por la ciudadanía como un mal servicio.

Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones (protocolos) de atención definidos por la Alcaldía de Pasto para responder las peticiones de la ciudadanía.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Pasto. incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la información durante su atención. Se recomienda revisar diariamente el sitio web institucional [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) y el portal web interno [www.intranetpasto.gov.co](http://www.intranetpasto.gov.co) en virtud de estar actualizados a las novedades que se presenten en la Alcaldía.
- Seguir el procedimiento (el conducto regular) con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por información incompleta o errada o falta de información, en cuyo caso debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Por último, un servidor público, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de atender a la ciudadanía y mucho menos por agilizar la atención de un requerimiento. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva una responsabilidad penal y disciplinaria.

#### 6.1.2 Actitud

Refiere a la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes expresiones como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía mantener una actitud de servicio comprometida con el servicio público en aras a mantener la disposición de escuchar a las personas, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de pensar en la ciudadanía sino como la ciudadanía, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	28-nov-2022	01	RC-R-001	6 de 31

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Brindar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Generar lazos de confianza con la ciudadanía.
- Ponerse en el lugar de la ciudadanía.
- Mantener un buen estado de ánimo en el horario de atención.
- Respetar a toda la ciudadanía sin importar el sexo, raza, etnia o discapacidad.

La ciudadanía se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.
- Mantiene una buena presentación personal en virtud de su función como servidor público en representación del Estado.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Los trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Los hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si una persona es grosera o violenta, también es obligatorio dar un manejo adecuado al incidente, solicitando respeto de manera cortés, tratando de evitar el escalamiento del conflicto. Si la ciudadanía persiste en su actitud, el servidor debe comunicarse con su supervisor para que este maneje de la situación.

### **6.1.3 Atención a personas alteradas**

En muchas ocasiones llegan a la Alcaldía de Pasto personas inconformes, confundidas, ofuscadas o furiosas. En estos casos, 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.



ALCALDÍA DE PASTO

## PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

### PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	7 de 31

- Dejar que la persona se desahogue, escuchar atentamente, no interrumpir, ni entablar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo.
- No tomar la situación como algo personal: la persona reclama un mejor servicio, no se interesa en establecer conflictos a título personal.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que la persona 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 conciencia de la causa y el malestar de la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con gran parte de las personas, informar al jefe inmediato la situación para que se analice el problema.
- Mantenga la calma.
- Escuche a la persona atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal:
  - Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.
  - Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
  - No invada el espacio personal de la ciudadanía.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre usted y la persona atendida.
- Intente persuadir a la persona para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarle", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquelo las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que su enojo, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Nunca foque a la persona atendida, si esta lo agrede físicamente, solicite ayuda del equipo de seguridad.
- Si definitivamente no se siente seguro en presencia de la persona a quien atiende, la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acuda a su superior inmediato, a una persona con mas experiencia en su

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
28-nov-2022	01	RC-R-001	8 de 31	

dependencia o como medida extrema al servicio de seguridad o a la Policía si es el caso.

#### 6.1.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

- El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses 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 a las personas por el nombre que utilicen (nombre identitario) , no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Alcaldía de Pasto o incluso al aspecto físico que tenga la persona.
- Evitar tutear a la ciudadanía al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", "Precioso(a)", "Linda(o)", etc.
- Para dirigirse a las personas encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### 6.1.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que la persona comprenda la razón.

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la ciudadanía espera, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le ayuden a entender que la intención del servidor es prestar un servicio de calidad a pesar de las circunstancias.
- Asegurarse de que la persona entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 9 de 31

#### **6.1.6 Qué aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a los personas mayores**

Las personas mayores son cada vez más activas y participes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida.

Es preciso reiterar que este grupo poblacional son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:

Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito o personita) ni expresiones paternalistas.

- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar de la persona adulta y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando.
- Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

Cuando la persona mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle a la persona que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001

## 6.2 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

### 6.2.1 Acciones de anticipación

- Verificar la disponibilidad de un espacio adecuado para la atención.
- Usar el carné de identificación adecuadamente en un lugar visible para las personas atendidas, (solapa o colgado en el cuello).
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, libreta, bolígrafo) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Alcaldía de Pasto para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía de Pasto, la dependencia responsable y el contacto.

### 6.2.2 Inicio del servicio

El personal de seguridad debe:

- Abrir la puerta cuando la ciudadanía se aproxime (si aplica), evitando obstruir el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido(a) a la Alcaldía de Pasto y el nombre de la dependencia".
- Orientar a las personas para que se dirijan a la recepción o punto de información, para ser anunciadas ante la dependencia que les prestará el servicio.
- No debe dirigirse a la ciudadanía, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros.
- El personal de vigilancia debe ejecutar de forma respetuosa las medidas de seguridad implementadas en la entidad para el acceso como la solicitud para la revisión de maletines.
- El personal de vigilancia debe abstenerse de tratar de orientar sobre los requisitos para la prestación de un trámite o servicio.

### 6.2.3 Atención en Recepción, Secretaría o punto de servicio

Saludar amablemente diciendo:

- "Bienvenido/a, a la Alcaldía de Pasto, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita" o "en qué le podemos colaborar?"

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 11 de 31

- Orientar a la ciudadanía hacia el lugar al que debe dirigirse para ser atendido.
- En caso de que se trate de una persona con discapacidad, madre gestante o persona mayor dar la prioridad respectiva en la atención.

#### **6.2.4 Contacto inicial en el punto de servicio**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir:
- "Buenos días/tardes", "Bienvenido a (Nombre de la dependencia u oficina",
- "Mi Nombre es (nombre y apellido...),
- ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora". (No dirigirse a la ciudadanía en tercera persona, no tutear).

#### **6.2.5 Durante la atención**

- Dedicarse en forma exclusiva a la persona que está atendiendo y escuchar con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas de la ciudadanía y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Retroalimentar a la ciudadanía 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 a la persona por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora".
- No atienda su celular para realizar llamadas personales, ni chatee mientras atiende a la comunidad.
- No consuma alimentos frente a la ciudadanía.

##### **6.2.5.1 Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo**

- Explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
	NOMBRE DEL PROTOCOLO		
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	12 de 31

- En caso de que no pueda continuar con la atención y deba retirarse por una urgencia informar a su supervisor o en su defecto a su compañero más cercano que tenga los conocimientos para continuar la atención.

#### **6.2.5.2 Solicitudes que requieren mayor análisis**

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

- Explíquelo a la persona 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 o aportar nueva documentación, indicar esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

#### **6.2.5.3 Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia y corresponde a otra entidad**

- Explicarle a la persona por qué no se puede realizar el trámite o servicio en la Alcaldía de Pasto.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.
- Si el punto al cual debe remitir a la persona se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento al servidor que debe atender a la persona, el asunto y el nombre de la misma.
- Si el usuario debe ir a otra sede de la entidad para continuar el trámite o servicio indicarle la dirección, el horario de atención y los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

### **6.2.6 Consideraciones específicas y finalización del servicio**

#### **6.2.6.1 Atención presencial en situación de discapacidad**

Personas que por su condición permanente o circunstancial se ven limitados para el ejercicio de algunas funciones o requieren de apoyos técnicos o humanos para ejecutarlas.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 13 de 31

**a) Si la discapacidad es auditiva**

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por la persona con discapacidad auditiva, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si la persona puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- Diríjase a la persona de forma escrita de ser necesario.
- Utilice el medio escrito en lenguaje sencillo, frases cortas y letra legible.
- Si la persona puede leer los labios, utilice un ritmo expresivo sin gestos exagerados.
- Utilice otros recursos expresivos y comunicativos, tales como: dibujos, carteles.
- Evite objetos que dificulten la visión de sus labios.
- Préstele atención cuando se comunique, respete el turno cuando le corresponda comunicarse.
- Si la persona está acompañada de un intérprete, diríjase a la persona sorda no al intérprete, pero verifique que el acompañante entienda su explicación.
- Si en su dependencia se atiende frecuentemente a personas en condición de discapacidad, debe informar a la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Si el usuario presenta audición disminuida, pregúntele a través de que medio quiere comunicarse, sea escrito o verbal, si la comunicación es verbal trate de hablarle más cerca y de forma pausada.

Muchas veces las personas en condición de discapacidad auditiva se comunican a través de la lengua de señas, por eso se sugiere que las personas a cargo de la atención directa a la comunidad cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana, por medio de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el **Centro de Relevo** o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol).

Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelevo.gov.co>).

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 14 de 31

### **b) Si la discapacidad es motora**

- Ubíquese cerca de la persona sin establecer contacto físico.
- Brinde un contexto flexible, por ejemplo, si es necesario desplazarse hasta donde esté la persona, hágalo.
- Busque el contacto visual para iniciar la comunicación.
- Si la persona utiliza silla de ruedas, siéntese frente a él, no permanezca parado.
- Si la persona está acompañada, diríjase a él, no al acompañante.
- Respete su estilo y ritmo.
- Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.

### **c) Si la discapacidad es visual**

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que las personas con ceguera encuentra con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.
- Para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio).
- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con ella.
- Mantenga informado a la persona sobre las actividades que está realizando para atender la solicitud.
- Oriente con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está ..." "derecho aproximadamente a X metros ..."
- Puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, no los separe, ni distraiga, ni consienta al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano en el hombro o brazo propios.
- Cuando entregue documentos, dígame con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA

28-nov-2022

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-R-001

PÁGINA

15 de 31

- Según sea el caso, brindar a la persona orientación, asistencia o realizar intervención con el propósito de promover la resolución del requerimiento o situarla en vía de solución; de la manera más clara y organizada asegurándose que la persona lo entienda.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentando a la persona con la información suministrada en la atención y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda ayudar?"

**6.2.6.2 Atención a personas de talla baja**

- Recuerde tratar a la ciudadanía según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

**6.2.6.3 Uso de términos adecuados**

Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras o ciertas expresiones pueden resultar ofensivas y contrarias a la dignidad de las personas con discapacidad.

A continuación, presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Persona con Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano, enanito, pitufo	Persona de talla baja
Ciego, cieguito	Persona ciega o con Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordito, sordomudo	Persona con discapacidad auditiva, hay que considerar que un alto porcentaje de personas sordas sí hablan



ALCALDÍA DE PASTO

**PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

NOMBRE DEL PROTOCOLO

**PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

FECHA

28-nov-2022

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-R-001

PÁGINA

16 de 31

<b>EXPRESIÓN INCORRECTA</b>	<b>EXPRESIÓN CORRECTA</b>
Sordo-ciego	Sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona en silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo, mudito	Persona sin habla
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad mental, persona con discapacidad psíquica
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó y fue víctima de determinados hechos.

<b>Qué no hacer</b>	<b>Qué sí hacer</b>
No relacione a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.	Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto, deles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar.
Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona con discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción?	Cuando una persona con discapacidad llega a la Alcaldía de Pasto a solicitar servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, no trate de terminar la atención lo más pronto con el fin de evitar atenderla.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA

28-nov-2022

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-R-001

PÁGINA

17 de 31

Qué no hacer	Qué sí hacer
No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos que usan las personas con discapacidad. Si hay ciudadanía en silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tabletas de tecnología aumentativa, amplificadores de voz y no impida la entrada de perros guía a las instalaciones de la Alcaldía de Pasto,	Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona con discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.
No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.	Pregúntese y pregúntele a la persona con discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.	Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
No piense que la persona con	En muchos casos las familias son las redes de



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA

28-nov-2022

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-R-001

PÁGINA

18 de 31

Qué no hacer	Qué sí hacer
discapacidad no puede tomar decisiones.	apoyo de las personas con discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona con discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona con discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona con discapacidad, como reunirse por ella por aparte, hacer preguntas de diferentes maneras, entre otras.
No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.	Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindarla, les pregunte si la requieren y si desea recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
Frente a las personas con discapacidad no suponga, ni asuma cosas que no conoce, no generalice.	Pregúntele directamente a la persona con discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

**6.2.6.4 Atención a Víctimas**

Aunque la competencia para brindar la atención respectiva a las personas que han sido víctimas, es del Punto de Atención a Víctimas PAV, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional,



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	19 de 31

- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No deduzca o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "lo que usted acaba de mencionar es...", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".
- Aunque es necesario que la persona víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por la persona víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la persona víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad y tranquilidad.
- Si la persona víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como "no se preocupe" o "todo está bien"; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarle.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las personas víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las personas víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la persona víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
	NOMBRE DEL PROTOCOLO		
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>		
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001

#### **6.2.6.5 Atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de la ciudadanía**

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas). La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios; por tanto, siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten homofobia hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

### **6.3 CANAL DE ATENCIÓN POR MEDIO TELEFÓNICO**

#### **6.3.1 Previo a la llamada**

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, libreta, bolígrafo) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
	28-nov-2022	01	RC-R-001	21 de 31

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Alcaldía de Pasto para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía de Pasto, la dependencia responsable y el contacto.

#### 6.3.2 Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", Alcaldía de Pasto y el nombre de la dependencia, mi nombre es \_\_\_\_\_, con quien tengo el gusto de hablar?, una vez el interlocutor se haya identificado se procede a ofrecer ayuda con frases como: Señor o señora \_\_\_\_\_ "¿En qué le puedo servir?" "cómo puedo ayudarle".

#### 6.3.3 Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita la persona, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que a la persona 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 le pasará la llamada al área encargada y darle el número de teléfono o extensión en donde puede recibir la información, en caso de que sea imposible transferir la llamada.

#### 6.3.4 Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que "espere unos minutos en línea por favor", 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 (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender a la persona. No hay nada más molesto para la persona que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	<b>FECHA</b> 28-nov-2022	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CÓDIGO</b> RC-R-001	<b>PÁGINA</b> 22 de 31

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada de la persona, 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.

#### **6.3.5 Si no puede dar respuesta en el momento**

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle a la persona la razón de la demora.
- Si debe poner la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle a la persona por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando la persona 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 a la ciudadanía para que la complemente en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que la persona recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### **6.3.6 Al finalizar la llamada**

- Verifique con la persona que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar a la persona con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Finalice la llamada con el guion de despedida: "Gracias por llamar a la Alcaldía de Pasto, \_\_\_\_\_ (nombre la dependencia), recuerde que habló con...".
- Permítale a la ciudadanía colgar primero.

NOTA: Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informar y comprobar si la llamada fue devuelta.



ALCALDÍA DE PASTO

## PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL PROTOCOLO

### PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
28-nov-2022	01	RC-R-001	23 de 31

## 6.4 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Recomendaciones generales:

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con la persona usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilice mayúsculas sostenidas para comunicarse, excepto cuando corresponda a siglas, recuerde que escribir en mayúsculas sostenidas equivale a gritar en lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Dividir las respuestas largas en bloques.

### 6.4.1 Correo electrónico

Para este canal se debe tener en cuenta las recomendaciones consignadas en el manual para el buen uso del correo electrónico institucional (GTI-M-001).

- Cada servidor es responsable del uso de la cuenta de correo institucional asignada, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- 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.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Cada mensaje debe contener una estructura coherente y ordenada (inicio, desarrollo y conclusión), de acuerdo con el asunto.

#### 6.4.1.1 Acciones de anticipación

- Responda siempre los mensajes que llegan al correo institucional.
- Analice si la solicitud compete a la su dependencia, de lo contrario, remítala a la que corresponda e informe de ello a la persona remitente.
- Cuando reciba una comunicación externa en el correo electrónico institucional sea o no de competencia de su dependencia, reenvíelo al correo [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co) para que sea radicado.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 24 de 31

#### 6.4.1.2 En el desarrollo del servicio

- Defina el tema del mensaje con claridad en el campo "asunto".
- Verifique siempre quién es el destinatario principal.
- En el campo "cc" (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique a quienes se debe enviar copia de este, según su cargo o interés en el tema. 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 innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de la entidad.
- Inicie la comunicación con frases como las siguientes: "según su solicitud de..., relacionada con..."; "en respuesta a su solicitud de ..., relacionada con...".
- Sea 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.
- Redacte oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escriba líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo la persona remitente, de forma clara y precisa.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son la persona destinataria. Es posible que la persona destinataria de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software pueda leer.

#### 6.4.1.3 En la finalización del servicio

- Como remitente, debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la ciudadanía lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Recuerde usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
28-nov-2022	01	RC-R-001	25 de 31	

## 6.4.2 Chat institucional

### 6.4.2.1 Acciones de anticipación

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Si este documento se encuentra impreso verificar su vigencia.
- Conozca las opciones y funcionamiento de la plataforma que se use para la atención de chat.

### 6.4.2.2 En el contacto inicial

Pautas de relacionamiento:

- Empezar el servicio a la ciudadanía a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez la ciudadanía o servidor público acceda al chat.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar de la siguiente manera: "Buenos días/buenas tardes, soy (nombre y apellido)"; se debe preguntar el nombre del interlocutor, y posteriormente decir: "¿En qué le puedo servir?".
- Si el chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. Espere un momento mientras la persona que requiere atención digita la pregunta.
- En caso de no recibir ninguna consulta, indague si la persona se encuentra conectado. "¿Se encuentra en línea?".

### 6.4.2.3 En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informe a la persona con el siguiente guion:

"Le ofrezco disculpas, su inquietud requiere un análisis más profundo, por lo cual le solicitamos nos facilite los siguientes datos: su nombre completo, número de identificación, correo electrónico, ingresaré su requerimiento en nuestra plataforma de peticiones, quejas, reclamos y denuncias para que se atendida de forma más adecuada". Recuerde que si ya tiene alguno de los datos antes mencionados, no los solicite nuevamente ya que esto generará malestar al

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 26 de 31

ciudadano usuario del chat, o dará la impresión de que no se está poniendo la debida atención al caso.

Una vez obtenidos los datos el servidor público hará el respectivo registro en la siguiente plataforma: <http://pasto.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano>

Es muy importante haber tenido claridad sobre la solicitud que hace la persona para no registrar peticiones ambiguas o incomprensibles.

Si la solicitud no es clara conviene preguntar profundizar en:

- "¿Puede precisar con más detalle su solicitud?".
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar a la persona que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita".
- Si la pregunta que ha formulado la persona es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa a los datos de contacto que nos ha suministrado".
- Si una persona usuaria del chat incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente invitarlo amablemente a guardar compostura. "Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación".
- Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, podemos tener a la mano una respuesta tipo para orientar a la persona usuaria del chat: Se incluye la respuesta y los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: "¿es satisfactoria la respuesta?".
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que la persona quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que la persona vuelva a ingresar al chat.

#### **6.4.2.4 En la finalización del servicio**

- Una vez se haya confirmado que la persona está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. "Gracias por su consulta. Le invitamos calificar nuestro servicio. Hasta pronto".
- No deje que transcurra mucho tiempo sin escribirle a la persona, para que no piense que ha perdido comunicación. En caso de que la persona no

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 27 de 31

responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible.

- En caso de que la persona usuaria de chat abandone, ingrese el requerimiento a la plataforma PQRD si los datos son suficientes, de lo contrario se debe dar tratamiento de petición incompleta.

#### **6.4.3 Atención por video llamada**

##### **6.4.3.1 Acciones de anticipación**

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Conocer el uso de la herramienta disponible para la video llamada.
- Disponer de una imagen o presentación inicial donde se informe las condiciones uso de datos personales y si la sesión será grabada.
- Este recurso se puede usar para atención a la ciudadanía o para actividades tipo reunión.
- Prepare un formulario web de registro de asistencia, tener en cuenta el aviso de autorización de datos personales.

##### **6.4.3.2 En el contacto inicial**

- Empiece la actividad a la hora anunciada.
- Salude de la siguiente manera: "buenos días / buenas tardes, soy..." (nombre y apellido).
- Explique a las personas participantes cómo se realizará la actividad.
- Informe las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponga el objetivo de la actividad.

##### **6.4.3.3 En el desarrollo del servicio**

- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones personales, ni suponga o interprete las intervenciones de las personas participantes.
- En caso de escribir en el chat de la herramienta cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para la actividad.
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta, solicite el correo electrónico y ofrezca enviarla de forma prioritaria. Si una persona participante incumple las reglas, es prudente reconvenirlo amablemente, con frases como las

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 28 de 31

siguientes: "por favor, ayúdenos con su cumplimiento" o "recuerde que se acordó que..."

- En caso de que una persona asistente se desconecte espere un tiempo de hasta 10 minutos, en caso de no retomar la actividad y no haya mas participantes de la actividad por finalizada e informe al participante una nueva fecha para retomar la actividad siempre que esta sea de su interés.
- Si usted pierde conexión igualmente intente llamar a las personas asistentes para que lo esperen, de lo contrario concrete una nueva fecha y hora para la actividad, siempre que sea del interés de las personas asistentes.
- Tenga cuidado con las expresiones que haga al micrófono y también en escenario y su presentación en caso de habilitar la cámara, en caso de que un usuario no se de cuenta de estar exponiendo de forma inconsciente alguna información personal deberá informarle de inmediato.

#### **6.4.3.4 En la finalización del servicio**

- Invite a las personas participantes a hacer el registro en la lista de asistencia usando un formulario web.
- Agradezca la participación de las personas asistentes.
- Si la herramienta lo permite cierre la sesión usando la opción de retirar a todos los asistentes.

#### **6.4.4 Atención en redes sociales**

Para la Alcaldía de Pasto, las redes sociales no son canales oficiales de comunicación; sin embargo, estas pueden ser herramientas valiosas para recolección o suministro de Información de interés para la ciudadanía

El servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico - e individual - como una llamada entrante o un turno de atención.

A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea - puede volverse inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes, en especial aquellos casos donde se denuncie situaciones que afecten la experiencia de la ciudadanía con la entidad.

Se debe tener presentes las recomendaciones del Ministerio de las TIC para el manejo de redes sociales.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 29 de 31

#### **6.4.4.1 Acciones de anticipación**

- Especifique y aclare el objetivo de la red; es decir, si es solo suministro de información o está habilitado para el registro o recepción de solicitudes.
- Dé a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fije un plazo mínimo, lo cual dará tiempo suficiente para responder.
- Las redes sociales no se consideran formalmente un medio para la recepción de peticiones, pero por su naturaleza generan participación ciudadana, por tal motivo el usuario de una red social no espera una respuesta inmediata pero sí, que esta se dé.
- Las cuentas de redes sociales autorizadas deben estar en el inventario oficial que es consolidado por la Oficina de Comunicación Social.

#### **6.4.4.2 En el contacto inicial**

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se debe tener en cuenta que la respuesta en una red social, se convierte en una posición oficial de la institución, por lo tanto, se debe tener mucho cuidado con lo que se responde evitando caer en errores de cualquier tipo o que vulneren los derechos de la ciudadanía.

#### **6.4.4.3 En el desarrollo del servicio**

- Se puede sugerir consultar otros canales como la sede electrónica - por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Direccionar a la persona a la plataforma web de registro de peticiones, quejas, reclamos y denuncias es una alternativa que debe ser aprovechada en casos puntuales.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a la persona, en mensajes abiertos (Protección de datos personales).
- En cualquier caso, se debe evitar cuestionar a las personas por sus afirmaciones, o entrar en controversia de tal forma que se genere una cadena de mensajes que puedan generar malestar.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO			
	<b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 30 de 31

- Se debe respetar en todo caso la libertad de expresión de la comunidad siempre que esta se realice bajo términos de cortesía.

Si la solicitud de la ciudadanía no puede resolverse de forma inmediata

- Explique que no es un canal oficial o la razón de la demora.
- Informe la fecha en que la ciudadanía recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

#### **6.4.4.4 En la finalización del servicio**

- A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos, de 140 caracteres.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son importantes.

A continuación, replicamos una serie de pautas y normas definidas para diferentes redes sociales.

Facebook:

- Responda a los comentarios, ya sean buenos o malos.
- Un hashtag está bien; diez hashtags, no.
- No publique en las páginas comerciales de Facebook de otras personas para pedirles que digan que les gusta tu página.
- Utilice la primera persona del plural para hablar sobre su marca.
- Solo debe pedir a las personas que digan que les gusta su situación actual si está haciendo una encuesta.

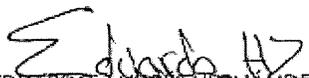
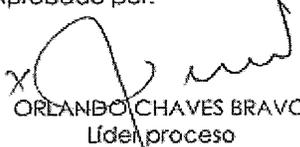
Twitter:

- Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- Se recomienda tener conversaciones rápidas y sencillas.
- Realice actualizaciones cortas.
- Haga que su tiempo de respuesta sea aún más corto.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	NOMBRE DEL PROTOCOLO <b>PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>			
	FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-R-001	PÁGINA 31 de 31

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

N° Revisión	Descripción De La Modificación	Fecha De Aprobación	Versión Actualizada

Elaborado por:  <b>EDUARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ ZAMBRANO</b> Contratista - UAC	Revisado Por:  <b>MARTA ADELA MARTÍNEZ PATIÑO</b> Profesional Universitario - UAC	Aprobado por:  <b>ORLANDO CHAVES BRAVO</b> Líder proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
--	---	--