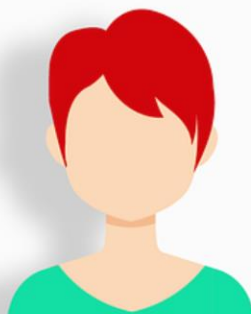


ALCALDÍA MUNICIPAL DE TURBACO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2020

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
Objetivo.....	3
Alcance	3
TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
NORMATIVIDAD	5
CONSTITUCIÓN POLITICA	5
LEYES.....	5
DECRETOS.....	6
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO	6
DERECHOS DEL USUARIO.....	7
DEBERES DEL USUARIO.....	8
CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O USUARIO	8
<input type="checkbox"/> Presencial	8
<input type="checkbox"/> Telefónico.....	8
<input type="checkbox"/> Virtual.....	8
Protocolo de atención a través del canal presencial	8
Consideraciones:.....	9
Despedida:	10
Protocolo de atención canal de telefonía fija (pbx) y móvil.....	10
Despedida:	12
Protocolo de atención virtual.....	12
Aplicativo de Quejas y Reclamos.	12
Protocolo de atención a personas en situación de discapacidad	13
Protocolo de atención por tipo de discapacidad.....	14
DISPOSICIONES FINALES	16
Técnicas para obtener información.....	16
Acciones ante reclamos, inconformidades o molestias de parte del ciudadano	17
Instructivos para guardias de seguridad, celadores, vigilantes o cargos semejantes	17
NOTA FINAL.....	17



PRESENTACIÓN

La dinámica social actual requiere de forma ineludible una actuación administrativa basada en principios de transparencia y acceso a la información pública, una atención ciudadana en procura de la satisfacción de las necesidades comunitarias y una dignificación del usuario interesado en los trámites y servicios ofrecidos por los entes territoriales, la dignificación democrática del ciudadano es menester en un Estado que pretende colocar al humano como centro de las actuaciones políticas.

La meta trazada es ser un municipio cercano a la comunidad, con la prestación de los servicios en materia de salud, educación, construcción de obras de infraestructura, ordenamiento territorial, un ambiente sano, crecimiento socio – cultural y erradicación de la pobreza extrema, dinamizando una estrategia de crecimiento de la economía y promoviendo la participación comunitaria en aras de mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y de quienes visitan nuestro territorio.

La Política de Atención al ciudadano está orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional a través de los distintos canales, para la atención de los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente, con calidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Dicho lo anterior, el municipio de Turbaco proporciona y adopta los canales por medio de los cuales se presta un servicio oportuno dando respuesta de acuerdo a los términos de ley a la premura de las necesidades específicas del usuario, de este modo este se sienta a gusto, en un ambiente agradable, de confianza, atendido de forma eficaz y profesional por parte de sus servidores públicos.

El siguiente esquema contiene las directrices y lineamientos básicos para prestar un servicio de acuerdo a los derechos humanos y entendiendo que los ciudadanos son un eje estructural de la administración.



Objetivo

Orientar y estandarizar los parámetros para la prestación de la atención dirigida a la ciudadanía, abriendo espacios de interacción dispuestos para la accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen. Lo anterior tiene por finalidad el aumento de la satisfacción del ciudadano, el fortalecimiento de la imagen institucional y el fomento de la cultura del servicio.

Alcance

Esta guía recae sobre las funciones que prestan servidores públicos, colaboradores de la administración y todo aquel que se encuentre vinculado al municipio de Turbaco a través de los medios legales existentes y que prestan servicios utilizando los canales dispuestos para la atención al ciudadano.

Inicia con la recepción de la solicitud, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y/o denuncia, continua con la aplicación de las pautas y lineamientos que aquí se establecen y finaliza con la una respuesta clara, oportuna y eficaz de acuerdo a las necesidades de cada uno de los ciudadanos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Atención personalizada: Modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...); aspectos relacionados en la

comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza.).

Capacidad de respuesta: Compromiso integral de todos los funcionarios en el logro de una respuesta ágil a una solicitud, evitando trámites innecesarios para mejorar la calidad de los servicios y productos.

Canales de atención: Mecanismos y escenarios bidireccionales para la solicitud de información, trámites y acceso a servicios ofrecidos por la entidad.

Canal presencial: Es el espacio por medio del cual los ciudadanos pueden allegar documentos impresos y correspondencia de forma física.

Canal telefónico: Se refiere a la utilización por parte de los ciudadanos de sistemas tecnológicos, redes eléctricas o electromagnéticas que permiten la transmisión de voz a larga distancia.

Canal virtual: Tiene que ver con la radicación de escritos en formato magnético y/o digital, utilizando los medios tecnológicos de interacción como el correo electrónico institucional y la página web oficial.

Competencia: Conocimientos, habilidades, y destrezas que tienen los funcionarios para desempeñar, desarrollar, comprender y dar trámite a temas de su competencia de manera correcta y adecuada, preservando, así, la calidad de los servicios.

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional/usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Email: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Empatía: Sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra, para comprender su situación.

Enfoque diferencial: Cumplimiento de los criterios distintivos establecidos por las normas y la jurisprudencia de orden constitucional para dar aplicabilidad al principio de igualdad para los iguales y un trato desigual y benéfico para aquellos que cuenten condiciones de vulnerabilidad y/o priorización.

Expectativas: Suposición que tienen los usuarios y/o ciudadanos a cerca de los trámites y servicios ofrecida por de la Alcaldía Municipal, al momento de acudir a cualquier canal de atención (presencial, virtual y telefónico).

Garantía: Mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad y cumplimiento a los trámites y servicios ofrecidos por de la Alcaldía Municipal.

Orientación al ciudadano y/o usuario: Referido al buen servicio, apuntado a que éste sea prestado con calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano. El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible, el funcionario deberá entender su necesidad y ayudar en la solución.

Percepción: Conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad respuesta acertada a una pregunta y/o petición determinada, quedando, así, cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario y/o ciudadano: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios que ofrece de la Alcaldía Municipal de Turbaco. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema.

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLITICA

Art. 2 Fines esenciales del Estado,

Art. 123 Los servidores públicos están al servicio del Estado,

Art. 210 La ley organiza las formas y los sistemas de participación ciudadano que permitan agilizar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Art. 209 La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

LEYES

Ley 1474 de 2012, 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.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1450 de 2010, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Art. 234 Servicio al ciudadano

Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 872 de 2003, Por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan otras disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

DECRETOS

Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración Pública".

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2893 de 2011, por la cual se adopta la estructura de la Alcaldía Municipal.

Artículo 9, Establece la función de la Oficina de Información pública del Interior, de "Desarrollar estrategias de generación y promoción del flujo eficiente de información sectorial e intersectorial y de servicio al ciudadano, en la difusión de la información y la promoción del Sector, hacia los ciudadanos y organizaciones para rendición de cuentas.

Artículo 21, Establece a la Secretaria General la función de "Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Alcaldía Municipal".

Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1151 de 2008, Rreglamentario de la Ley 962 de 2005, establecen la obligatoriedad de conformar el Comité de Gobierno en Línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad y determina la elaboración del Manual para la implementación.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- **CONFIABLE:** Los servicios se deben prestar de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y sea entrega en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con dubitaciones o salvedades; manteniendo siempre la transparencia y equidad.
- **AMABLE:** La atención suministrada por parte de los funcionarios hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- **DIGNO:** La atención al ciudadano(a) debe ser acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o el ciudadano(a).
- **EFFECTIVO:** La atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada por quien la solicita, respondiendo a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

- **OPORTUNO:** La atención al ciudadano debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **FORMADOR:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a la Alcaldía Municipal y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.
- **INFORMATIVO:** La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- **ACTUAL:** La atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la nación y la sociedad.
- **ADAPTABLE:** La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodamente atendido.
- **SOLIDARIO:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El funcionario deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **RESPONSABLE:** El funcionario debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente capacitado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la misma, en los asuntos materia de consulta permanente.
- **INCLUYENTE:** El servicio pretende hacer parte de la administración a todos los ciudadanos que requieran atención de la entidad, a su vez, debe brindarse en iguales condiciones de calidad.
- **INNOVADOR:** La atención al ciudadano debe adecuarse a las condiciones ciudadanas, transformarse junto a los cambios de las dinámicas propias de cada necesidad civil y reinventarse de acuerdo a la posibilidad de modernizar y amplificar los canales de acceso a la administración.
- **CUALIFICADO:** Quienes presten atención al ciudadano deberán haber recibido previamente formaciones institucionales relacionadas al servicio.

DERECHOS DEL USUARIO

- Conocer información sobre los canales de atención, dirección de locales, números telefónicos, correos electrónicos, enlaces web y demás mecanismos dispuestos por la administración para la recepción de la información.
- Libertad de escogencia sobre los canales de atención institucionalizados por la administración a través de este protocolo.
- Recibir atención de acuerdo a las características descritas en el presente protocolo y bajo todos los parámetros constitucionales que dignifiquen la condición de ciudadano.

- Exigir el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales establecidas por la entidad, con el fin de preservar su confidencialidad y protección cuando sea necesario.
- Obtener respuesta oportuna sobre las peticiones que alleguen o del estado de gestión de las mismas.
- Controvertir las respuestas recibidas a través de los canales de atención dispuestos para tal fin o los mecanismos que regule el marco jurídico colombiano.

DEBERES DEL USUARIO

- Solicitar atención de buena fe, actuando bajo el principio de transparencia y sosteniendo siempre la veracidad en sus afirmaciones.
- Abstenerse de ocasionar dilataciones, confusiones de mala fe o realizar acciones en la búsqueda de propiciar errores en el funcionario público o colaborador que lo atienda
- Brindar un trato respetuoso y mesurado en los canales de atención.
- Cumplir con las exigencias normativas referentes a las solicitudes de trámites, peticiones y demás mecanismos regulados por la ley.

CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O USUARIO

Los ciudadanos con interés en recibir atención por parte de la administración municipal de Turbaco podrán realizarlo a través de los siguientes canales:

- Presencial
- Telefónico
- Virtual

Protocolo de atención a través del canal presencial

El municipio de Turbaco cuenta dentro de sus instalaciones con una dependencia destinada a recepcionar toda la correspondencia externa denominada “ventanilla única”, no obstante, el funcionario público o colaborador que preste sus servicios en cualquiera de las sedes de la alcaldía municipal deberá ceñirse a los siguientes lineamientos:

- Dirigirse al ciudadano de acuerdo a las normas consuetudinarias de convivencia, saludo y protocolo.

- Identificar si tiene alguna discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Solicitar amablemente al ciudadano que se identifique
- Verificar que la información dada cumple con el requerimiento del ciudadano.
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o trámite interno y los tiempos de respuesta.
- Si la consulta es de competencia de otra dependencia de la Alcaldía Municipal; es necesario comunicarse con el servidor público competente e informar el requerimiento presentado por el ciudadano, para que sea atendido correctamente.
- El servidor público no se debe comprometer con temas que no puede cumplir.
- Ser cálido y respetuoso con el ciudadano.
- Sí la consulta es competencia de otra entidad pública o privada, se debe direccionar el requerimiento, e informar al ciudadano a que entidad competente fue enviada su solicitud.
- Puede ser de gran utilidad resumir lo que el ciudadano dice para aclarar y confirmar la necesidad. Se debe utilizar un lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente. No utilizar siglas habituales a nivel interno, que pueden resultar completamente desconocidas para el ciudadano.
- Si suena el teléfono al atender a un ciudadano, se deberá responder de manera excepcional y solo si es necesario, adicionalmente se debe pedir permiso u ofrecer disculpas antes de contestar y atender a la persona que llama con calidez y tomar sus datos.
- Evitar tratos informales o que representen un abuso de confianza.

Consideraciones:

- La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para los ciudadanos, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendido.
- El aspecto: Se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo de la Alcaldía Municipal, siempre deberá contarse con la dotación brindada por la entidad municipal y, en caso de ser contratista o no contar con uniforme, deberá utilizarse vestimenta de acuerdo a las funciones que se desempeñan.
- Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que los ciudadanos se fijan, por ello es fundamental mirar a la persona que se está atendiendo, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad al suministrar información. Adicionalmente es importante sonreír, teniendo en

cuenta que esta expresión no sea falsa ni forzada, hacerlo le da un carácter acogedor a la atención brindada; la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Despedida:

Después de atender al ciudadano y/o realizar el trámite respectivo, se debe despedir utilizando las siguientes frases:

- *¿Le puedo colaborar en algo más?*
- *Gracias por visitar a la Alcaldía Municipal, o el área correspondiente.*
- *Ha sido un placer poder atenderlo. No dude en volver si lo necesita.*

Protocolo de atención canal de telefonía fija (pbx) y móvil

Lineamientos generales para el servidor público: Las llamadas deberán atenderse **máximo al tercer timbre** del aparato telefónico, de acuerdo con los estándares internacionales.

- El tono de voz: Elemento básico en la atención telefónica, no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir de la Alcaldía Municipal por ello, la voz debe tener un timbre agradable y estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos.
- Pronunciación: Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.
- La velocidad: El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo, lo ideal es adaptar la velocidad al ritmo del ciudadano que habla.
- Evitar un trato informal, desinteresado o intermitente.
- Usar el nombre del interlocutor: si es mujer y si es hombre, el apellido, ejemplo: Señora María, Señor Gómez.
- Identificar si tiene alguna discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Cuando el ciudadano hable: se le debe hacer entender que se le está prestando la atención usando palabras afirmativas, no interrumpir al ciudadano.
- En Momento de dar información: Reflejar seguridad.
- Evitar utilizar expresiones como don y doña.
- Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y mostrar seguridad en la voz.

- Transmisión eficaz de la información pues el mensaje debe ser claro, preciso y comprensible.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Conocer todas las funciones del aparato telefónico.
- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos, bebidas o masticar chicle, ya que éste es percibido a través de la línea telefónica.
- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución, los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- Evite en lo posible el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Contar con el inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía Municipal, los cuales se encuentran publicados en la página WEB en el sitio Servicios de información
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá actualizarse a la secretaria general y publicitarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).
- Retomar la llamada que se devuelve y agradecer al solicitante los tiempos de espera.
- No se comprometa con temas que no puede cumplir.
- Fin de información: Ser concluyente

En el evento en que deba poner una llamada en espera

- Evitar en lo posible las llamadas en espera.
- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en esperar, hacerle entender al ciudadano que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste. Si se estima que el tiempo de espera será largo, dar al ciudadano la opción de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Sí el ciudadano acepta la devolución de la llamada, solicitar su número telefónico y devolver la llamada.

- Cuando el ciudadano acepta esperar, se debe retomar la llamada cada cierto tiempo, para explicar cómo va su gestión.
- Al regresar, agradecer al ciudadano por el tiempo de espera o pedir disculpas por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

Despedida:

Es el último detalle de la atención telefónica, por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- preguntar al ciudadano ¿Le puedo colaborar en algo más?
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la Alcaldía Municipal.
- Invitar al ciudadano a que vuelva a contar con de la Alcaldía Municipal cuando lo necesite.
- Permitir al ciudadano colgar primero.

Protocolo de atención virtual

La atención virtual es uno de los medios tecnológicos de información para facilitar el acceso y dar alcance a los ciudadanos desde cualquier parte del país, a los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía Municipal a través del portal www.turbaco-bolivar.gov.co

La página web del municipio cuenta con diferentes herramientas que le permiten al ciudadano obtener servicios en línea y el correo electrónico institucional.

Aplicativo de Quejas y Reclamos.

En el portal <http://www.turbaco-bolivar.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> el ciudadano puede presentar, haciendo ejercicio de sus derechos, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y opiniones a la Alcaldía Municipal respecto de cualquier trámite, producto o servicio prestado, conforme a las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web.

El Correo Electrónico (e-mail): Es un servicio de red que permite al ciudadano intercambiar mensajes a través de los sistemas de comunicación electrónicos de la Alcaldía Municipal.



El funcionamiento del correo electrónico consiste en enviar y recibir mensajes que llegan de diferentes destinos a una dirección electrónica o a los buzones que posee la Alcaldía Municipal: contactenos@turbaco-bolivar.gov.co, a través de este medio el ciudadano podrá presentar peticiones utilizando la página web <http://www.turbaco-bolivar.gov.co/Paginas/default.aspx>. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío de textos y de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audio, etc.).

Redes sociales: El municipio posee cuentas en las redes sociales de Facebook (Alcaldía Municipal De Turbaco 2020-2023) e Instagram (@alcaldia_de_turbaco) a través de las cuales comunica información de interés general para los habitantes del municipio de Turbaco. Las publicaciones que aquí se realicen deben cumplir con las normas de respeto que son parte integral del protocolo desarrollado. Este canal digital no cuenta con la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, sin embargo, a través de ese medio deberá darse a conocer toda la información que las personas necesiten para acercarse a los canales de atención al ciudadano.

Cuando las personas utilicen un lenguaje vulgar, ofensivo o difamador a través de los comentarios habilitados en las publicaciones, el encargado de administrar las redes sociales podrá solicitar corregir sus palabras e incluso eliminarlo si se considera que es una agresión verbal o información que genere pánico infundado en los demás internautas. En cualquier caso, se podrán tomar las medidas policivas que den a lugar.

Protocolo de atención a personas en situación de discapacidad

- DE MANERA EXPRESA QUEDA PROHÍBIDO TODO TRATO DENIGRANTE, INFORMAL, TRANSGRESOR O VICTIMIZANTE QUE ATENTE DIRECTAMENTE EN LA DIGNIDAD DE LA PERSONA QUE ACUDE A LA ENTIDAD.
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es

necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

Protocolo de atención por tipo de discapacidad

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: *“al frente suyo se encuentra el formato”* o *“hago entrega de la documentación”*, *“voy a sacar una fotocopia de...”* con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: *“a su izquierda encuentra”*, *“a su derecha está”* y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con sorda cieguera

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Si la persona sordo ciega no tiene acompañante el funcionario debe dar a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.
- Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

Atención a personas menores de edad (Infantes, niños, niñas y adolescentes)

- En todas las situaciones debe tener en cuenta la primacía de los derechos de este grupo poblacional
- Evitar todo tipo de trato que signifique un rechazo dirigido a la minimización de su atención en razón de su edad
- En ninguna circunstancia deberá tenerse contacto físico, encuentros distintos a los regulados por los protocolos establecidos o un uso indebido de sus datos personales

DISPOSICIONES FINALES

Técnicas para obtener información

- **Preguntas Abiertas:** Para obtener información (¿cómo?, ¿dónde?, ¿cuándo?, por qué?, ¿quién?, ¿qué?)
- **Preguntas Cerradas:** Para confirmar información, inducen a respuestas concretas. Se usan cuando ya se dispone de información general, si se desea conocer algún detalle concreto.
- **Preguntas Alternativas:** Permita al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones, ejemplo: **¿El trámite lo solicitó el mes pasado o este mes?**

- **Ponerse en el lugar del Ciudadano:** Es importante entender lo que el ciudadano siente y que él perciba que se le está escuchando, ejemplos (“Si señor entiendo su posición”, “Comprendo lo que me dice”)

Acciones ante reclamos, inconformidades o molestias de parte del ciudadano

- Mostrar interés para atender todas las dificultades que se presenten
- Abstenerse de responder de forma soez, indiferente o con agresiones físicas y/o verbales
- Dejar que se exprese
- Evite el uso de excusas
- Solicita asistencia de seguridad cuando la situación exceda los límites de la moderación
- Contactar a las autoridades policivas cuando los hechos se tornen agresivos de forma desmedida

Instructivos para guardias de seguridad, celadores, vigilantes o cargos semejantes

- Abrir la puerta cuando las personas se aproximen a ingresar
- Evitar la obstaculización de los puntos de ingreso
- Saludar y dar las respectivas bienvenidas
- En los casos que deban cumplirse protocolos de seguridad donde sea necesario revisar maletines, paquetes, bolsas u otro tipo de elementos relacionados, debe solicitar de manera respetuosa la autorización, instando al ciudadano a manipular el mismo sus pertenencias y explicando las motivaciones que llevan al registro
- Orientar al ciudadano sobre las dependencias que se ubican en la sede
- Solicitar asistencia cuando desconozca las orientaciones que necesite el ciudadano según su caso en concreto

NOTA FINAL

HACEN PARTE INTEGRAL DE ESTOS PROTOCOLOS TODAS LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD, SALUD Y REGISTRO QUE SE REQUIERAN PARA CASOS EXCEPCIONALES, EMERGENCIAS SANITARIAS O PELIGRO INMINENTE

