

MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANO



INDICE

1.INTRODUCCION	3
2.GENERALIDADES	4
2.1. OBJETIVO.....	4
2.2. ALCANCE.....	4
2.3. RESPONSABLES	4
3.ELEMENTOS COMUNES.....	5
4.ATRIBUTOS DEL SERVICIO	5
4.1. ACTITUD	5
4.2. LENGUAJE.....	6
4.3. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES.....	6
4.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	7
4.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	7
5. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.....	8
5.1 CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	8
5.2. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	8
6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
6.1 PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL	9
6.2. RECOMENDACIONES GENERALES	9
6.3. ATENCIÓN EN RECEPCIÓN	10
6.4. PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	11
6.5. PRESENTACIÓN DE NUESTRA OFICINA.....	11
7. REGLAS DE ORO AL ATENDER A UN CIUDADANO	12
7.1. PRESENTACIÓN Y ACTITUD PERSONAL	12
7.2. CUMPLIMIENTO DE HORARIO	12
7.3. PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	12
7.4. PRESENTACIÓN EN LOS PUNTOS DE SERVICIO	12
7.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
7.6. REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
7.7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y REDES SOCIALES	15
7.8. RECEPCIÓN PQRS D VIRTUAL.....	17
7.9. PASOS PARA INTERPONER UNA PQSRD.....	17
8. GUÍA PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN PARTICULAR....	17
9. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
9.1 Derechos de los ciudadanos	18
9.2. Deberes de los ciudadanos.....	18
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	18
11. GLOSARIO	19
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	19

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

1. INTRODUCCION

La Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, es una entidad con acceso al alcance de todos, que direcciona todos los esfuerzos a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad, ya que la comunidad del Distrito de Barranquilla es nuestro principal eje de la gestión pública del Distrito.

Esto solo es posible si usted, quien es el servidor público que atiende a la ciudadanía, cuenta con la destreza y actitud contenidas en los lineamientos y protocolos que se establecen en el manual de atención al ciudadano de la entidad. Los servidores públicos que brindan el servicio a la ciudadanía, son la cara e imagen de la entidad y es a través de cada uno de ustedes que los ciudadanos identifican el valor agregado del servicio. Por lo tanto, estamos frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de Atención, definición de políticas de servicio y la reestructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito de Barranquilla, dentro de normas, y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar de nuestra entidad. Invitamos a cada uno de los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, hacer parte integral del presente Manual, para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

Vale la pena precisar, que quienes brindan un servicio a la ciudadanía, generan la imagen externa de la institución que representan, y el ciudadano o ciudadana identifica el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que le mejora su calidad de vida. Además, en cualquier actividad el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que las ponen en práctica.

El manual para la atención al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la entidad comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

2. GENERALIDADES

2.1 OBJETIVOS

- Busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Agencia con sus usuarios externos e internos, permitiendo hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicios de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI.
- Mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad a través de distintos canales, obedeciendo con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Brindar a los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI (funcionarios y contratistas) elementos que les faciliten prestar la atención, orientación e información a los usuarios a través de los diferentes canales y protocolos de atención dispuestos por la entidad.

2.2 ALCANCE

- Para efectos de ordenar, mejorar, optimizar recursos y capacidad de respuesta en la interacción que surge entre los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI y los usuarios.
- El presente manual está dirigido a todos los servidores y contratistas de la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, el cual sirve de guía para conocer los aspectos a tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención.

2.3 RESPONSABLES

La responsabilidad de este manual corresponde, a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la entidad y que tienen que ver con la interacción de la ciudadanía.

Teniendo presente la corresponsabilidad de todos los componentes de la entidad en la atención que se brinda a un usuario/ciudadano en un determinado momento, es necesario reconocer que en primer lugar serán responsables de una atención al ciudadano con calidad aquellos funcionarios y aquellas dependencias que en ejercicio de su rol tienen permanente contacto con la ciudadanía; seguidos de estos todos los demás funcionarios de la Entidad.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

3. ELEMENTOS COMUNES

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

4. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

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

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El servidor de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente todos los servicios que presta la entidad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

4.1 ACTITUD

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe:

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

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

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

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

4.2. LENGUAJE

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

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases 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 al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4.3 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

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

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

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

4.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

4.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

La persona asignada de la recepción de la entidad (ventanilla única), es el área encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es la recepción de la entidad (ventanilla única) responsable de dicho trámite. Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Formato de petición de quejas, reclamos sugerencias y denuncias (código GJ-F01)
- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

5. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Tenemos los siguientes canales de atención:

- Canal de atención Personalizada
- Canal de atención Telefónica
- Canal de atención Virtual
- Canal de atención Escrito

5.1 Canal de atención Personalizada

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRD, solucionar los requerimientos y consultar los diferentes servicios.

5.2. Canal de atención Telefónica

Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción verbal en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

La línea telefónica está diseñada para poder orientar al ciudadano en los servicios que ofrece la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, así como recibir y resolver sus Solicitudes y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 3399730.

5.3. Canal de atención Virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRD.

En la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI, este canal se representa por medio de: portal web: www.barranquilla.gov.co/adi le permitirá conocer todos nuestros servicios en línea, Además, podrá interponer por este medio a través del formulario web su PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) y a través del correo electrónico: adi@barranquilla.gov.co. En redes sociales nos encuentras como:



+573168767382



@ADIBQUILLA



@adibquilla



@ADI_BQUILLA

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

5.4. Canal de atención Escrito

Compuesto por la correspondencia y las comunicaciones escritas, la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas con los servicios de la Entidad.

En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, se cuenta con una ventanilla única donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones.

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

En la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

En el presente manual se encuentran los siguientes protocolos:

- ❖ Protocolo para la prestación del servicio presencial
- ❖ Protocolo para la atención telefónica
- ❖ Protocolo para la atención virtual y redes sociales

6.1 Protocolo para la prestación del Servicio Presencial

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquier que sea su cargo. Los lineamientos descritos a continuación son esenciales, ya que son los servidores encargados de dar a la ciudadanía la primera impresión de la Entidad.

La Agencia Distrital de Infraestructura -ADI debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo en la prestación y labor realizada.

6.2. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

❖ A continuación, se describen las fases en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano:

6.3. Atención en la Recepción

Fase I. Contacto Inicial

- Se debe saludar de manera breve para atender a los ciudadanos con la siguiente frase institucional: Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (nombre del servidor); ¿en qué puedo servirle? En los momentos en que sea posible: Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido a Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, ¿en qué puedo servirle?
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.

Fase II. Desarrollo de la atención

- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.
 - Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Dirija o indique cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite de forma clara y precisa.
- ❖ A continuación, se relacionan las posibles situaciones de atención: Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:
- Explíquelo por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
 - Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención. Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:
 - Explíquelo por qué debe remitirlo.
 - Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
 - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado.
 - Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:
 - Explíquelo la razón de la demora.
 - Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Fase III. Despedida

- Despedirse con una sonrisa, Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible) anteponiendo el «señor» o «señora».
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI.
- Invitarle a que nos vuelva a contactar lo necesite.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.4. Presentación en los puestos de Trabajo

Para el ciudadano la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de la calidad del servicio. Un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino a la Entidad en general. Para lo cual se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Elementos distractores como radios, parlantes de computadores, revistas, fotos, adornos y juegos, dispositivos electrónicos, no se deben tener en el puesto de trabajo.
- El uso del celular solo está permitido en casos excepcionales, En ningún caso se deben atender llamadas personales mientras se atiende al ciudadano en la ventanilla única.
- Las carteras y objetos personales deben estar guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas, evitar saturarlo con objetos personales y elementos que no se requieran, como fotos personales, afiches, letreros, imágenes, etc. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin. En las impresoras debe haber la cantidad suficiente de hojas en el dispensador o bandeja de papel.
- Al inicio de la jornada se deben revisar que se tengan los elementos necesarios para laborar tales grapadoras, lapiceros, perforadoras, y demás elementos, a fin de evitar levantarse del puesto de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados diariamente lo antes posible, cuando se disponga de un archivo de gestión.

6.5. Presentación de Nuestra Oficina

La estructura física de la entidad aporta en gran medida a la satisfacción del ciudadano en el momento de solicitar un servicio, este aspecto también los hace sentirse parte del progreso, igualmente contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio de la entidad y para esto se debe mantener en perfecto estado el aseo de las instalaciones, comprendiendo entre otros aspectos: mantenimiento diario y permanente de pisos, paredes, baños, vidrios, superficies, sillas, divisiones modulares y, en general, es importante mantener todas las áreas libres de polvo, manchas y en completo estado de limpieza y orden.

7. REGLAS DE ORO AL ATENDER A UN CIUDADANO



7.1. Presentación y actitud personal

- Tener buena presentación personal, ya sea portando el uniforme asignado por la administración o vestuario formal, según el caso. Además, estarán identificados por su respectivo carnet, de manera permanente y obligatoria, el cual deberá ser visible para el ciudadano, cuidando la imagen corporativa.
- Para el caso de las mujeres, no maquillarse ni pintarse las uñas en la ventanilla o puestos de trabajo, en los horarios de atención al público.
- No comer ni mascar chicle.
- No tutear al ciudadano, no usar apelativos según su edad, condición o género. Ejemplos: “abuelita”, “mamita”, “viejo”, “amigo”, “llave”; etc.
- Mantener respeto y buena actitud frente a los grupos de personas que pertenecen a la comunidad LGTBI.
- Mantener durante el tiempo de la atención la voz, la presentación y la postura adecuadas con el fin de ser cálido y cordial con el ciudadano.

Cumplimiento de Horario

- Llegar puntualmente al puesto de trabajo teniendo en cuenta que sea funcionario nombrado, y los contratistas cuando la labor lo justifique.
- A menos que sean autorizadas por su jefe inmediato, no abandonar el puesto de trabajo para hacer actividades diferentes a las asignadas.

Presentación en los puestos de Trabajo

- No ingerir alimentos en los puestos de trabajo.
- No usar ni manipular el teléfono celular para asuntos personales en la ventanilla única de atención al ciudadano.
- Evitar crear conversatorios entre servidores que afecten la imagen y el servicio. El lenguaje y trato con los compañeros de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
- En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.

Presentación en los puntos de servicio

- Mantenimiento a la infraestructura física.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

7.2. Protocolo para la atención telefónica

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios de la Agencia Distrital de Infraestructura que tienen por responsabilidad la atención telefónica de la entidad. Con el propósito de asegurar un adecuado contacto telefónico y la proyección de la imagen institucional de la entidad, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano. Para ello es preciso atender las siguientes recomendaciones:

- Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Projete seguridad en la voz.
- Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.
- En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Se sugiere hablar a una distancia aproximada de 4 cm del auricular. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.

7.3. Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir a la ciudadanía que está atento, empleando siempre un tono de voz empático, de acogida.
- Una muestra de respeto con el ciudadano consiste en evitar el tuteo.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes
- Cuando el ciudadano hable, se le debe hacer notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

❖ Fases de una adecuada atención Telefónica se divide en Tres (3):

Fase I. Contacto Inicial

En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Se debe dar la bienvenida a la ciudadanía y hacer una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad corporativa al servicio. El saludo se compone básicamente de dos partes:

- Saludo: “Buenos días / tardes / noches”.
- Localización: “Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, le habla (identificación del servidor que recibe la llamada)”.
- Atención: “¿En qué le puedo servir?” (nuestra esencia es servir)

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

- Personalización: ¿con quién tengo el gusto de hablar?” (anotar el nombre)

Ejemplo: “Buenos días, Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, le habla María Pérez, ¿En qué le puedo servir?”

Fase II. Desarrollo de la atención

El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- Tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ejemplo. “Sí señor, entiendo su posición”, “comprendo lo que me dice”, “tiene usted razón”
- Interpretar las objeciones
- Formular preguntas abiertas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano más información, con el fin de prestarle un mejor servicio.
- Preguntas abiertas: Contribuyen a desarrollar información, por parte de la ciudadanía, con mayor profundidad. Ejemplo: “¿podría explicarme con mayor detalle?”.
- Preguntas cerradas: inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ejemplo: “¿Cuál es su estrato social?”
- Preguntas alternativas: permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones. Ejemplo “¿el trámite lo realizó el mes pasado o este mes?”.

❖ Al transferir una llamada tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informe al ciudadano por qué lo va a transferir y, en lo posible, dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- Cuando transfiera a otra dependencia, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Fase III. Despedida

Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y de la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte “¿Hay algo más en que le pueda servir?”

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a línea telefónica de la Entidad.
- Invitarle a que vuelva a contactar nuestra línea de atención cuando lo necesite.

7.4. Protocolo para la atención virtual y redes sociales

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales.

Correo electrónico: Recibir y clasificar el tipo de solicitud, con la finalidad de poder determinar la competencia del área y los términos de respuesta.

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. 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 otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relaciona- da con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso.
- Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.

- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios, es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico. Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

Por redes sociales

- **De manera general:** Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.
- **En el contacto inicial:** Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del Servicio:** Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- **En Twitter:** Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.
- **En la finalización del servicio:** Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

7.5. Recepción PQRSD Virtual

- **A través del correo electrónico de atención al ciudadano**
Desde su correo electrónico el ciudadano puede enviar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias al correo electrónico: adi@barranquilla.gov.co.

7.6. Pasos para interponer una PQSRD

Tiempos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias peticiones de interés general y particular:

Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el contenido del Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6° del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Peticiones de información: Petición para que el funcionario dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverá en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.).

Peticiones de consulta: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días (Arts. 25 ÍDEM).

8. GUÍA PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACION PARTICULAR, COMO ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS, PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE TALLA BAJA.

Prestar un servicio ágil, oportuno y priorizado a los ciudadanos en condiciones de discapacidad, entendida esta en el ciudadano(a) que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, niños y niñas, desde el punto de vista legal, desde el nacimiento hasta los 18 años; adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera.

Teniendo en cuenta que el grupo poblacional descrito en el párrafo anterior requiere una atención preferencial, las pautas relacionadas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo:

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata. La persona encargada de ventanilla Única de atención atenderá de manera preferencial esta población, si hay un grupo de esta población se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuanto a la situación particular física y sensorial en cada uno.
- Ubicarlos en los asientos o espacios destinados para ellos en la sala de espera.
- Establecer el tipo de tratamiento para otorgarle a la persona, según su estado particular, el servicio solicitado.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

9. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

9.1 Derechos de los ciudadanos

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

9.2. Deberes de los ciudadanos

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

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- <https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/normatividad-e-informacion-institucional>
- https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf
- http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual_de_Atencion_al_Ciudadano_2018_Ver_2018.pdf.

11. GLOSARIO

Atributos de Servicio: Son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución como excelente, bueno, regular o malo.

Expectativa: Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa. **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Usuario: Que usa algo habitualmente por derecho o concesión. En nuestro caso nuestros usuarios son los ciudadanos.

Expectativa: Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: AT-M01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Enanismo o Talla Baja: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: Pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Protocolo de Servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	30/09/2019	Creación del documento Manual atención del ciudadano
2	26/02/2020	Se actualiza logo pie de página del manual de atención al ciudadano. Se actualiza punto 5.4 Canal de atención escrito.