


| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 1 de 21 |

1. OBJETIVOS

Definir los parámetros y lineamientos generales que permitan a los usuarios en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQR) respecto de cualquier trámite que faciliten la buena atención a los ciudadanos que ingresan a la entidad en los diferentes momentos sea de interacción y/o a través de los canales de información dispuestos por la entidad.


2. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web del INDERHUILA.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al servicio dispuesto en el portal web www.inderhuila.gov.co del INDERHUILA, En el cual el ciudadano podrá enviar sus PQR'S sin necesidad de acercarse de manera presencial a la oficina de Servicio al Ciudadano.

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|---------|--------|--------|
| Firma | | | |
| Nombre | | | |
| Cargo | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 2 de 21 |

| | |
|-----------------------------|---|
| ATENCIÓN PRESENCIAL | Carrera 18 Calle 17 Esquina Unidad Deportiva – Sede Administrativa Neiva (Huila) – Colombia |
| RADICACIÓN DE PQR | www.inderhuila.gov.co |
| CORREO INSTITUCIONAL | <i>atencionusuario@inderhuila.gov.co</i> |
| VÍA TELEFÓNICA | TELEFONOS: 8750431 – 8750423 – 8750439 |


3. ATRIBUTOS DEL BUEN 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 distinciones, 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.

*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa
 Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 www.inderhuila.gov.co
atencionusuario@inderhuila.gov.co
 Neiva-Huila*

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 3 de 21 |

El Servidor de la Oficina de Servicio al ciudadano debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

3.1 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.

3.2. 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.

| | | |
|---|--|---|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

- 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.

3.3. 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.

3.4 ATENCIÓN DE RECLAMOS

*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa
 Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 www.inderhuila.gov.co
atencionusuario@inderhuila.gov.co
 Neiva-Huila*

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 5 de 21 |

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

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

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

4. CANAL ESCRITO


Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

✓ CORRESPONDENCIA

- Antes del servicio
- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el

*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa
 Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 www.inderhuila.gov.co
atencionusuario@inderhuila.gov.co*

Neiva-Huila

| | | |
|--|--|---|
|  <small>INDERHUILA</small> | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

✓ **DURANTE EL SERVICIO**


- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

✓ **AL FINALIZAR EL SERVICIO**

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

4.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 7 de 21 |

- Abrir Una (1) vez por mes el buzón de sugerencias conforme al procedimiento.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.


5. CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con la Oficina de Servicio al Ciudadano en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

Con el objeto de prestar un servicio, el horario por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en general será de lunes a jueves de 7:00 A.M a 11:45 A.M y de 2:00 P.M a 5:30 P.M y viernes de 7:00 A.M a 11:30 A.M y de 2:00 P.M a 4:30 P.M

5.1 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

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

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.
- **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, salúdelo 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.

5.2 INGRESO A LA ENTIDAD

✓ Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 9 de 21 |


- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en instalaciones de la entidad. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi seño”, “amigo”, entre otros.

5.3. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

✓ **Contacto inicial**

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

✓ **Durante la atención**

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

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

✓ **Retiro del puesto de trabajo**

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:


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

✓ **El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad**

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro proceso del Instituto o del Departamento.
- Si es en otro Proceso del Instituto o dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- 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 y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

✓ **Finalización del servicio**

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 11 de 21 |

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


5.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- **Para los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- **La atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- **La atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin


*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa
 Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 www.inderhuila.gov.co
 atencionusuario@inderhuila.gov.co*

Neiva-Huila


| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- **Para la atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe realizar los pasos del Ítem 5.5
- **Para atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- **Las personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

| | | |
|---|--|--|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

- Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- **Para atención a personas con sorda ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- **La atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- **A las personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.


| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 14 de 21 |

- Atención a personas con discapacidad múltiple.** Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

5.5 ATENCIÓN DE SOLICITUDES REALIZADAS POR UN PUEBLO O COMUNIDAD INDÍGENA EN IDIOMA DIFERENTE AL CASTELLANO

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa.
- Identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
- La oficina de Servicio al Ciudadano que iniciara los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
- El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Una vez recibida la traducción del documento se radicará en la Oficina de Servicio al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición.
- La respuesta emitida para el ciudadano se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
- Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

6. CANAL TELEFÓNICO

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 15 de 21 |

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


6.1 Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las extensiones de cada dependencia, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

6.2 Prestación del servicio por líneas directas

✓ Previo a la llamada

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

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

✓ **Al inicio de la llamada**


- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

✓ **Durante la llamada**

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

✓ **Si 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 mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.


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

✓ **Si no puede dar respuesta en el momento**

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

✓ **Al finalizar la llamada**

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.


| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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:

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

| | | |
|---|--|--|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |

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


✓ **Deberes de los ciudadanos**

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

✓ **Deberes de la Oficina Servicio al Ciudadano**

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

| | | |
|---|--|---|
|  INDERHUILA | SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG | Código: DIH-CSC-11 |
| | | Fecha Aprobación: 26/10/2022 |
| INSTRUCTIVO: ATENCIÓN AL USUARIO | | Versión: 1 |
| | | Página 20 de 21 |

- Encargar a un proceso especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

8. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | VIGENCIA | IDENTIFICACION DE LOS CAMBIOS | RESPONSABLE |
|---------|------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | 26/10/2022 | Primera Versión | Director y Líder del Proceso |