



Alcaldía
de Yumbo



IMCY
INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA DE YUMBO

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

Instituto Municipal de Cultura - IMCY

TABLA DE CONTENIDO

- 01. Presentación*
- 02. Objetivo*
- 03. Alcance*
- 04. Consideraciones para la atención*
- 05. Canales de atención*
- 06. Atributos del buen servicio*
- 07. Lenguaje y atención a personas alteradas*
- 08. Atención de reclamos*
- 09. Canal escrito*
- 10. Formulario electrónico y buzón*
- 11. Canal presencial - Recomendaciones*
- 12. Canal presencial - Desarrollo y finalización*
- 13. Atención preferencial*
- 14. Canal telefónico y derechos*
- 15. Glosario*



- En el marco de la política de Buen Gobierno, orientada a la generación de valor público y al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en las entidades y en los servidores públicos, es importante recordar que ***el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública.***
- En ese sentido, corresponde al estado estar al servicio de sus necesidades y requerimientos.
- Por ello, el ***Instituto Municipal de Cultura - IMCY*** adopta el presente Protocolo de Atención al Ciudadano como un conjunto de lineamientos y reglas orientadas a garantizar que la comunicación y las interacciones con la ciudadanía sean consistentes, oportunas y satisfactorias.
 - Este protocolo es aplicable a todos los canales de atención y promueve un enfoque de relacionamiento mas incluyente, informado, eficaz e igualitario entre los servidores públicos y la ciudadanía.





- Definir los lineamientos generales que permitan asimilar el tratamiento y la atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por el ***Instituto Municipal de Cultura - IMCY***, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción y la satisfacción de la ciudadanía, y fortalecer la imagen institucional y la cultura del servicio.



+ Cultura
+ Transformación
Social

- Este protocolo establece orientaciones para **brindar una atención integral a la ciudadanía**, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables.
- Asimismo busca fortalecer los mecanismos institucionales que permitan acercar la entidad a los ciudadanos y **garantizar una atención oportuna, clara y efectiva**.



- ***El Instituto Municipal de Cultura - IMCY***, orientado a garantizar una atención integral a la ciudadanía, identifica de manera permanente sus necesidades, lo que permite alinear la prestación del servicio con sus requerimientos, incrementar los niveles de satisfacción y fortalecer la imagen institucional.



- Para ello, es fundamental considerar todas las etapas del ciclo de atención, con el propósito de lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

- Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto Municipal de Cultura - IMCY, a través de los cuales los grupos de valor identificados por la entidad pueden solicitar trámites, servicios, información y orientación sobre asuntos de su competencia.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en la página web del Instituto Municipal de Cultura - IMCY.



- ***Presencial:*** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando acceden a las instalaciones físicas del Instituto y a los servicios que éste presta.
- ***Telefónico:*** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ***Redes sociales: Contacto e interacción digital de los ciudadanos con la entidad a través de las redes sociales institucionales*** dispuestas para la difusión de información, orientación, recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



- **Respetuoso:** reconoce y valora la dignidad de todas las personas, sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** garantiza un trato cortés, cordial y genuino.
- **Confiable:** se presta de conformidad con las normas y genera seguridad en la información suministrada.
- **Empático:** implica reconocer las circunstancias del ciudadano y comprender su situación, con el fin de brindar una atención adecuada.
- **Incluyente:** garantiza atención de calidad para todas las personas, sin discriminación alguna.
- **Oportuno:** se brinda en el momento adecuado y dentro de los términos establecidos para el ciudadano.
- **Efectivo:** debe resolver de manera adecuada lo solicitado por el ciudadano.

La adecuada prestación del servicio no se limita a dar respuesta a una solicitud; también exige generar confianza y satisfacción en la ciudadanía. Para ello, resulta indispensable comprender la necesidad planteada y suministrar información completa, clara y oportuna.



5.1.2. Lenguaje

- El lenguaje empleado en la atención deberá ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Llamar al ciudadano por el nombre con el que se identifica.
- Evitar tutear al ciudadano o emplear expresiones inapropiadas.
- Evitar respuestas cortantes del tipo 'Si', 'No'.



5.1.3. Respuesta negativa a solicitudes

- Explicar con claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que contribuyan a atender su petición.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta.



5.1.4. Atención a personas alteradas

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente.
- Evitar calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme.
- No asumir la situación como un asunto personal.
- No perder el control; cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como 'lo comprendo', 'que pena', 'claro que sí'.
- Dar alternativas de solución y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

La ventanilla única es la dependencia encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen al IMCY.

Si algún servidor del Instituto conoce que un ciudadano desea interponer una queja o un reclamo, deberá informarle que dicho trámite debe realizarse a través de esa instancia.

- Para la atención de reclamos deberán observarse las siguientes recomendaciones:
- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas necesarias para comprender con exactitud el problema y lo que el ciudadano esta 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 términos legales establecidos para dar respuesta, especialmente cuando el ciudadano haya presentado un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para verificar si quedo satisfecho con la solución brindada.



5.2.1. Correspondencia: antes del servicio

- Verificar que el sistema este operando de forma adecuada.
- Presentarse en su lugar de trabajo antes del inicio del horario de atención al público.
- Tener a mano los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

5.2.2. Correspondencia: durante el servicio

- Saludar de manera cordial y manifestar disposición de servicio.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento en estricto orden de llegada.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recibo.
- Firmar y sellar la copia del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue.



5.2.3. Correo electrónico: recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales.
- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo 'Asunto'.
- Ser conciso y redactar oraciones cortas y precisas.
- No usar mayúsculas sostenidas ni negrillas innecesarias.
- Revisar el mensaje completo antes de hacer clic en 'Enviar'.



5.2.4. *Formulario electronico*

El Instituto ha dispuesto un ***formulario PQRSD en su portal web institucional*** para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción. Este formulario se encuentra disponible en la pagina web de la entidad.

5.2.5. *Buzon de sugerencias*

- Realizar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Realizar la revisión diaria de las ***PQRSD*** que ingresen a la entidad.
- Y remitirlos al personal responsable de la ventanilla única para que sean radicados.

5.3. *Canal presencial*

El canal presencial permite el contacto directo de los grupos de valor identificados por la entidad con el personal responsable del servicio al ciudadano. Es el primer nivel de atención, para brindar información personalizada sobre tramites y servicios.

- El horario dispuesto para este servicio es de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. / viernes 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.





5.3.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano. La identificación del servidor debe ser visible.
- **Comportamiento:** no comer en el puesto de trabajo, mascar chicle, usar el celular para asuntos no relacionados con el servicio.
- **La expresividad en el rostro:** mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés.
- **La voz y el lenguaje:** adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones.
- **La postura:** mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados.
- **El puesto de trabajo:** debe estar limpio y ordenado.



5.3.2. Ingreso a la entidad

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime.
- Hacer contacto visual y sonreír.
- Saludar diciendo: 'Buenos días/tardes', 'Bienvenido/a'.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción.



5.3.3. Atención en la recepción

- Brindar un saludo amable, identificarse con nombre y apellido.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano.
- Solicitar los datos básicos de la persona para el registro.
- Orientar al ciudadano hacia el piso y oficina correspondiente.



5.3.4. Contacto inicial

- Iniciar la atención con saludo cordial, identificarse e indagar por la solicitud del ciudadano.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona ni emplear tuteo.

5.3.5. Durante la atención

- Dedicarse de forma exclusiva al ciudadano que se esta atendiendo.
- Verificar que se ha comprendido la necesidad del ciudadano.
- Responder a las preguntas y dar toda la información de forma clara y precisa.

5.3.6. Retiro del puesto de trabajo

- Explicar por que debe retirarse y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo de espera.
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decir: 'Gracias por esperar'.

5.3.7. Solicitud que requiere mayor análisis

- Explicar la razón de no poder atender la solicitud de forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio de entrega.

5.3.8. Cuando el servicio debe ser prestado por otra dependencia

- Explicar por qué debe remitirse su solicitud a otra dependencia o entidad.
- Indicar al ciudadano a dónde debe dirigirse.

5.3.9. Finalización del servicio

- Preguntar: 'Hay algo más en que pueda servirle?'
- Despedirse de manera cordial, utilizando el nombre del ciudadano.



5.3.10. Atención preferencial

La atención preferencial es aquella que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares:

- Las personas adultas mayores y las mujeres embarazadas deben recibir atención preferencial, evitando esperas injustificadas.
- La atención a niños, niñas y adolescentes deberá brindarse con prelación, escucha atenta y lenguaje adecuado a su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad deberá prestarse con especial diligencia, respeto y enfoque de dignidad.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios, se deberá identificar si la persona puede comunicarse en español o si requiere intérprete.
- Las personas con discapacidad deben recibir atención preferencial de acuerdo con su turno de llegada y con ajustes razonables según sus necesidades.



5.4. Canal telefónico

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar, indicar el nombre de la entidad, identificarse y ofrecer la atención.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Si debe transferirse la llamada, informar al ciudadano y verificar que será atendida.
- Al finalizar, verificar que el ciudadano comprende la información y despedirse amablemente.

6. Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad y obtener información.
- Conocer el estado de cualquier actuación o tramite.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones.
- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de vulnerabilidad.



6.3. Deberes de las autoridades

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

6.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y atender diligentemente a todas las personas.
- Garantizar atención personal al público durante treinta y cuatro horas a la semana.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia 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.



- **Atributos del servicio:** características o cualidades que deben observar los servidores públicos en la prestación del servicio al ciudadano.
- **Canales de servicio:** medios dispuestos por el IMCY para que los grupos de valor presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o accedan a información y orientación institucional.



- **Discapacidad:** 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 (OMS).

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



- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de origen hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior al promedio.
- **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:** comprende afectaciones relacionadas con la visión o la audición.



Alcaldía
de Yumbo



IMCY
INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA DE YUMBO

¡GRACIAS!