

Protocolo Atención al Cliente

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ALCANCE.....	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. OBJETIVOS.....	8
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
5. QUÉ ES EL INVAMA.....	9
5.1. OBJETO DE INVAMA.....	9
5.2. VALORES CORPORATIVOS.	10
5.3. PRINCIPIOS.	10
6. PALABRAS CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	11
6.1. TIPIFICACIÓN TRÁMITES	11
6.2. GLOSARIO	11
6.3. MARCO LEGAL.....	14
6.4. NORMAS TÉCNICAS DE EXIGENCIA	15
6.4.1. ISO_9000_2005. NORMA INTERNACIONAL	15
6.4.2. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.	16
6.4.3. NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001 2008-11-14 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.....	16
6.5. Normas de atención al ciudadano.....	17
7. QUE ES EL CLIENTE PARA EL INVAMA	19
7.1. DEFINICIÓN DE CLIENTE	19
8. ASPECTOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA AL PRESTAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE..	21
9. GUIAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	22
9.1. Condiciones Generales	22
9.2. DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES.....	22
9.2.1. Derechos de los ciudadanos	22
9.2.2. Deberes de los ciudadanos.....	23
9.3. Deberes de la administración MUNICIPAL.....	23
9.4. Prohibiciones para la administración MUNICIPAL	24
9.5. TIPOS DE TRÁMITES QUE SE PRESTAN EN INVAMA	25

9.5.1.	Requisitos para su formulación.....	26
9.6.	Etapas de la atención al cliente.....	27
9.7.	Medios de recepción de solicitudes en el Invama	27
9.8.	Tiempos de respuestas	28
9.9.	Clasificación de las respuestas	29
9.10.	Seguimiento y control a la atención con calidad.	29
9.11.	Puntos de control al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.....	31
10.	CONCEPTOS BÁSICOS DEL PROTOCOLO ATENCIÓN AL CLIENTE	32
10.1.	ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO.....	32
11.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	33
11.1.	Atención telefónica	33
11.2.	Atención telefónica en oficinas.....	34
11.3.	Atención personal.....	35
11.4.	Atención virtual	41
11.4.1.	Correo electrónico	42
11.4.2.	Chat	43
11.4.3.	Redes sociales.....	45
11.5.	Atención por correspondencia.	46
11.6.	Buzones de sugerencias	47
11.7.	Radicación de las Peticiones (Ventanilla Única).....	48
11.7.1.	Quejas y reclamos improcedentes.....	49
11.7.2.	Atención prioritaria de peticiones	49
11.7.3.	Desistimiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias	49
11.7.4.	Desatención de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.....	49
11.8.	Como resolver los problemas encontrados.....	50
12.	MANEJO DEL CLIENTE INTERNO	51
12.1.	Aspectos generales	51
12.2.	Obligaciones del Cliente interno.....	51
12.3.	Código de Ética del Invama	52
12.3.1.	Finalidad	53

12.3.2.	Compromiso	53
12.3.3.	Ámbito de la aplicación	53
12.3.4.	Principios.....	53
12.3.5.	Valores.....	54
12.3.6.	Políticas éticas.....	55
13.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	59

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las bases y fundamentos que estructuran los procedimientos relacionados con la atención al cliente externo del INVAMA, con el cual se pretende poner en contexto y guiar a los funcionarios de la entidad acerca de sus relaciones con el cliente externo y al mismo cliente de las instancias a las cuales se puede dirigir para gestionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Así mismo se pretende contextualizar dentro del ámbito de definición de cliente interno bajo el marco normativo a los funcionarios sobre sus obligaciones y derechos como cliente de la entidad.

Con las nuevas políticas basadas en el buen gobierno se hace indispensable enfocarse en las necesidades de los ciudadanos generando confianza frente a las actividades que se desarrollan y al correcto desempeño de los empleados en favor de la respuesta oportuna y con calidad a los requerimientos de la comunidad.

En base a lo anterior se construye el presente documento en busca de la estandarización de los protocolos para el manejo de los canales de atención al cliente que tiene la entidad, el cual será socializado a todos los funcionarios con el fin de crear cultura de servicio, mediante una estrategia de comunicación que propenderá para que los funcionarios conozcan e interioricen los lineamientos que deben seguir para la especificidad de cada requerimiento.

2. ALCANCE

El presente documento pretende establecer las normas y procedimientos de atención que deben seguir los funcionarios del INVAMA para con los clientes internos y externos de la entidad. Constituye una recopilación de información de documentos de protocolos de experiencias exitosas de otras entidades y se incluyen las normas y lineamientos de atención al cliente que rigen las entidades de esta naturaleza.

Se definen las instancias necesarias para que el proceso de atención al cliente se realice con parámetros adecuados a las necesidades de los ciudadanos generando una relación de confianza a largo plazo y dando oportuna respuesta a los requerimientos, inicialmente se abordan las generalidades y presentación de la institución, posteriormente se aborda el sustento normativo que exige y proporciona los lineamientos para prestar una buena atención al cliente, los pasos y procedimientos a seguir en todos los trámites y servicios y todas las demás pautas que definen y estructuran los procesos de atención.

Con este documento no solo se pretende abordar la atención al cliente desde el entorno externo, sino que se busca el correcto alineamiento al interior de la entidad que permita que exista sincronización en los procesos internos y que la información fluya de manera adecuada en los momentos requeridos en pro del beneficio organizacional y de los clientes.

3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el objeto misional de la entidad es la prestación del servicio de alumbrado público en el municipio de Manizales, la ejecución de obras por medio de la herramienta de la contribución de valorización, la ejecución del alumbrado navideño y que los ejes estratégicos son ingreso a nuevos mercados – efectividad y excelencia operativa – satisfacción del cliente, se hace esencial definir y documentar la manera adecuada de atender y gestionar los requerimientos de los clientes los cuales no son necesariamente comunidad manizaleña sino que también corresponden a otros municipios a los cuales se les presta el servicio de alumbrado público y asesorías de valorización.

En el presente documento se establecen parámetros de atención al cliente adecuados para la especificidad de los servicios y trámites prestados en la entidad en los cuales cobra máxima importancia el entorno organizacional y los lineamientos basados en prestar una atención cálida y respetuosa, en la que se realice un seguimiento a la gestión dada a sus requerimientos, generando respuestas claras y oportunas, y respetando los derechos de los ciudadanos.



GP-CER447102



SC-CER447101



4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Construir un documento que incluya una descripción de las normas de comportamiento y acción de todas las instancias que se dan con relación a la atención al cliente.

a. OBJETIVO ESPECÍFICO

1-Dar a conocer las políticas y directrices de la entidad relacionadas con la atención al cliente, con el fin de que sean enfocados los esfuerzos de la entidad hacia la mejora continua y el aumento de la satisfacción del cliente.

2-Dar a conocer y dar cumplimiento a la normatividad que rige a las entidades oficiales sobre Atención al Cliente.

3-Establecer las pautas de comportamiento y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos

4-Dar a conocer los derechos y deberes del cliente o usuario.

5-Retroalimentar a cada uno de los funcionarios de la entidad sobre el manejo de los canales de comunicación y de recepción de PQRS, con el fin de romper las barreras que impidan el acercamiento con los clientes.

6-Explicar y crear conciencia a los funcionarios del INVAMA sobre la importancia que tiene el cliente y el prestar un servicio oportuno y de calidad, y resaltar el impacto positivo que produce en cada cliente.

7-Crear y aplicar estrategias tendientes a la fidelización de los clientes, en busca del aumento de la satisfacción del cliente.

8-Rediseñar, articular y centralizar el proceso de Atención al Cliente, para mejorar la atención y prestación de los servicios; y dar cumplimiento al Decreto 2641 de diciembre del 2012 (en su segundo y cuarto componente) en los cuales se busca la estandarización y optimización de todos los trámites y servicios de los entes estatales

5. QUÉ ES EL INVAMA

El **INVAMA** realiza labores correspondientes a la prestación del Servicio de Alumbrado Público y ejecución de obras públicas por el sistema de contribución por valorización desde el momento en que se creó, mediante acuerdo 013 de marzo 20 de 1987. Sin embargo, dichas labores se ejecutaban desde 1961, año en el cual se reglamentó la contribución por valorización en Manizales mediante acuerdo 087 de marzo 24 de 1961, a través del “El Departamento de Valorización Municipal”, labor que en 1987 pasó a ejercer el Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA como establecimiento público de carácter municipal, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio e independiente; sujeto a los derechos inherentes de las personas jurídicas de derecho público de acuerdo con las normas generales, y le corresponde como organismo descentralizado del Municipio de Manizales los derechos de éste. Fue así como, mediante los recaudos del servicio de Alumbrado Público y el uso de la herramienta financiera de la Contribución de Valorización, se fortaleció la red de Alumbrado Público del municipio.

Bienestar de los ciudadanos y desarrollo del municipio. Así mismo, se caracteriza por interactuar con los diferentes actores de la comunidad, para lograr consensos en cuanto al desarrollo de obras de interés público.

5.1. OBJETO DE INVAMA

El objeto del Instituto de Valorización de Manizales –**INVAMA**– es la ejecución de obras de interés público por el Sistema de Contribución de Valorización; y prestar el servicio de Alumbrado Público a través de la administración, operación, comercialización, mantenimiento, expansión, reposición, facturación, recaudo; y en general ejecutar cualquier tipo de operación inmerso en el servicio. También se encarga del diseño, comercialización, mantenimiento y ejecución del Alumbrado Navideño.

INVAMA podrá prestar asesoría en materias relacionadas con su objeto social a otros municipios o entidades públicas.

- **PENSAMIENTO IDEOLÓGICO.** Se trabaja por el fortalecimiento de la organización, con orientación hacia la calidad, el mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción del cliente.

- **MEGA.** Ser reconocidos en el ámbito regional como una empresa visionaria y eficiente en la prestación del servicio de Alumbrado Público, y en el desarrollo de obras públicas a través del Sistema de Contribución de Valorización.
- **EJES ESTRATÉGICOS.** Ingreso a nuevos mercados - Efectividad y excelencia operativa - Satisfacción del cliente.

5.2. VALORES CORPORATIVOS.

- **COMPROMISO:** Sentido de pertenencia con la Institución y actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función y/o actividad o deber.
- **COMPAÑERISMO:** Vínculo existente entre compañeros, armonía y buena correspondencia entre ellos.
- **RESPETO:** Reconocimiento y aceptación de las personas como son.
- **HONESTIDAD:** Actuar con honradez, rectitud y decencia.
- **LEALTAD:** Correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la organización.

5.3. PRINCIPIOS.

- **TRANSPARENCIA:** Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad.
- **RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de responder por nuestros propios actos como servidores públicos, de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos, satisfacer y responder permanentemente a las necesidades e intereses de la comunidad.
- **IMPARCIALIDAD:** Con este principio se garantizan mecanismos que orienten y posibiliten un tratamiento justo e imparcial del Instituto de Valorización de Manizales, respecto de los beneficiarios del mismo. Evita discriminaciones y previene la desigualdad de oportunidades u obligaciones que se generen en el Estado.

6. PALABRAS CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1. TIPIFICACIÓN TRÁMITES

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

6.2. GLOSARIO

CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Estrategia: Se refiere a la determinación de la misión o el propósito fundamental y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa seguido de la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Norma: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Regla: Disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos, o bien para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas. Se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.

Política: Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

Atención: El concepto de atención hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes. Como finalidad, la atención busca principalmente, dar respuesta o solución a las consultas o problemas que los clientes puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos o servicios que adquirieron a la empresa.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a los servicios de la entidad. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

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

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

Accesibilidad: Facilidad, de tipo telefónico, físico o electrónico de entrar en contacto con el servicio prestado por la Entidad. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de dependencias y servicio al cliente interno y externo.

Actitud: Es la disposición de un funcionario hacia algo o alguien, que se refleja a través del lenguaje verbal y no verbal.

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

De respuesta: Realizar una tarea a tiempo. Agilidad en los trámites.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea, o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios; por lo tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y usuarios.

Workflow: Es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

6.3. MARCO LEGAL

Es necesario conocer y dar cumplimiento a los principios consagrados en las normas legales relacionadas con la atención al cliente, para ofrecer una atención integral. Cabe anotar que estas normas son de estricto cumplimiento para entidades públicas.

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 23: Derechos fundamentales
- Ley 134 de 1994: Normas de participación ciudadana.
- Ley 142 de 1994: Capítulo 7: Defensa de los usuarios en sede de la empresa.
- Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007. Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1437 de 2011: Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas. Capítulo II Derechos, Deberes prohibiciones, impedimentos. Título II, Capítulo I: Derecho de Petición.
- Ley 1474 de 2011: Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 75: Política Antitrámites y Artículo 76: Es necesario tener la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 2641 de 2012: Fija las estrategias para dar cumplimiento a los Artículos 73 al 76 de la Ley 1474 del 2011.
- Resolución 005 del 2012 de la CREG: Datos que debe contener la facturación de Alumbrado Público para información de los usuarios

6.4. NORMAS TÉCNICAS DE EXIGENCIA

Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos. El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas; proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

6.4.1. ISO 9000 2005. NORMA INTERNACIONAL

Norma ISO 9001. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Los siguientes ocho (8) principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

- a. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- d. **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos
- e. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- f. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- g. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- h. **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- i. **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

6.4.2. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

6.4.3. NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001 2008-11-14 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada en las partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

6.5. Normas de atención al ciudadano.

- LEY 872 DE 2003 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD). De acuerdo al artículo 1°, de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de Calidad se crea “como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”.
- LEY 962 DE 2005 ANTITRÁMITES. La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- DECRETO 2623 JULIO DE 2009 (CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO). Bajo el Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano, así como el aseguramiento de la complementariedad y articulación de sus esfuerzos con los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y de Gestión de Calidad establecidos respectivamente por las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano será presidido por el Presidente de la República; la programación y coordinación corresponderán a la Comisión Intersectorial; y, la evaluación y seguimiento corresponderán al Departamento Nacional de Planeación en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública en lo de su competencia.
- CONPES 3649 DEL 15 DE MARZO DE 2010. A través del documento CONPES 3649 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los “lineamientos



generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”.

7. QUE ES EL CLIENTE PARA EL INVAMA

7.1. DEFINICIÓN DE CLIENTE

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Entidad, e interno cuando está vinculado directamente con la Entidad.

Características del cliente externo:

- No depende de la empresa, la empresa depende de él.
- Es el propósito del trabajo de la empresa, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de la empresa y no alguien ajeno a la misma.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de nuestra empresa.

Tipos de clientes:

- **El cliente discutidor:** Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa.
- **El cliente enojado:** Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse".
- **El cliente conversador:** Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a compartirnos algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima sin tacto, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solos.

- **El cliente ofensivo:** El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hace bajar el nivel de confrontación.
- **El cliente infeliz:** Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.
- **El que siempre se queja:** No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.
- **El cliente exigente:** Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.
- **El cliente coqueteador:** Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.
- **El que no habla y el indeciso:** Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

8. ASPECTOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA AL PRESTAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

La comunidad es la razón de ser de la entidad, los beneficios que trae a la institución el prestar un adecuado servicio son:

- Estandarización de los procesos relacionados con el cliente.
- Identificación y comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.
- Identificación de las variables de la satisfacción del cliente y actuar con base en los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades de los clientes.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente
- Mayor participación y vinculación activa del cliente en la solución de sus propias Necesidades.

9. GUIAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

9.1. Condiciones Generales

Se debe tener cuidado con las citas y compromisos adquiridos con los clientes ya que su incumplimiento genera un motivo de queja a por incumplimiento y se considera una falta de respeto con el cliente.

9.2. DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES

9.2.1. Derechos de los ciudadanos

Conforme al Artículo 5 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico 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 que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por 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 humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

9.2.2. Deberes de los ciudadanos

Conforme al Artículo 6 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene el deber de:

- Tratar a los trabajadores del INVAMA que lo atienden con respeto, de la misma forma que ellos lo hacen con Usted.
- Conocer y respetar los procedimientos y requisitos de atención establecidos por el INVAMA, los que están disponibles en cada espacio de atención.
- Verificar que los datos ingresados a los sistemas de registros existentes en los distintos espacios de atención, sean correctos.
- Cuidar y hacer buen uso de la infraestructura y materiales facilitados por INVAMA.
- Abstenerse de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Acatar la Constitución y las leyes.

9.3. Deberes de la administración MUNICIPAL

Conforme al Artículo 7 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Los funcionarios de la administración municipal tienen, frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta y cuatro 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.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y reclamos, 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.

9.4. Prohibiciones para la administración MUNICIPAL

Conforme al Artículo 9 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – A los funcionarios de la administración municipal les queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.

- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

9.5. TIPOS DE TRÁMITES QUE SE PRESTAN EN INVAMA

TIPO	ÁREA	TRÁMITE O SOLICITUD	DETALLE	RESPONSABLE	DÍAS HAB.
PETICION	Alumbrado publico	Retiro o traslado de elementos de AP	Retiro o traslado de luminaria (lámpara) AP	Secretaria unidad técnica	15
			Retiro o traslado de poste AP		
		Daño de alumbrado publico	Líneas de AP reventadas		1
			Instalación de luminaria AP		
		Instalaciones nuevas de elementos de AP	Instalación de poste AP		15
	Valorización	Modificación o actualización de información catastral	Modificación dirección de correspondencia	Auxiliar administrativa unidad jurídica	5
			Modificación dirección de predio	Profesional universitario SIG. unidad técnica	5
			Modificación ficha catastral		
			Modificación propietario		
			Modificación cedula		
			Modificación estrato		
			Modificación matricula inmobiliaria		
		Certificado de paz y salvo	Paz y salvo valorización	Auxiliar administrativa unidad jurídica	1
		Levantamiento de gravamen	Oficio y formato de levantamiento de gravamen		2
		Acuerdo de pago	Acuerdo de pago gravamen		1
		Facturación valorización	Envío de factura		2
	Administración	Certificados pensionales	Solicitud de certificado	AUXILIAR ADMINISTRATIVA Unidad Financiera y Administrativa	15
		Certificado de retenciones	Solicitud de certificado	Contador	15
		Certificados laborales	Solicitud de certificado	Secretaria gerencia	5
QUEJA	Administración	Queja atención	Mala atención	Secretaria gerencia	15
			Negligencia de un funcionario		
			Incumplimiento del deber		

TIPO	ÁREA	TRÁMITE O SOLICITUD	DETALLE	RESPONSABLE	DÍAS HAB.
RECLAMO	Valorización	Reclamos facturación valorización	No llego la factura	Auxiliar administrativa unidad jurídica	2
			Le llego la factura fuera del tiempo límite para pagar		
			Entrega de factura que no le corresponde		
			Problema con código de barras		
			Factura con valor incorrecto		
	Alumbrado publico	Reclamos tarifa alumbrado publico	Independización de contadores	Secretaria unidad técnica	15
			Modificación uso del predio		
			Modificación de la tarifa asignada		
			Devolución de dinero de tarifa de AP	Tesorería	
		Daño en la red de alumbrado publico	Reclamo daño en la red de alumbrado publico	Secretaria unidad técnica	5
	Administración	No ha recibido respuesta	No ha recibido respuesta	CONTRATISTA Atención al Cliente	1
		No es atendida la llamada	No es atendida la llamada		1

9.5.1. Requisitos para su formulación

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias podrán ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica en forma verbal o por escrito, bien sea en forma personal, telefónica, correo postal o a través de la página web, y del buzón, y deberán contener:

1. La designación de la Autoridad a la que se dirige.
2. Datos personales del solicitante: Nombre, apellido, documento de identidad, dirección y teléfono, correo electrónico, si es el caso.
3. El objeto de la petición, queja, reclamo o sugerencia debidamente sustentado.
4. La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
5. La firma del interesado si es solicitud presencial o por escrito.
6. Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
7. Si la petición, queja, reclamo o sugerencia afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y se pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma suscrita. No obstante, lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

9.6. Etapas de la atención al cliente

Las pautas que se deben seguir por cortesía y practicidad en las relaciones empresariales, comprende tres etapas básicas:

Apertura. Saludo amable, su objetivo es generar acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.

Análisis y comprensión. Es el momento en que se escucha y observa al cliente, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición, manteniendo la neutralidad, evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el querellante o querellado.

Intervención y solución. Para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas. Determinar sobre las personas involucradas qué les interesa y cuáles son sus necesidades, promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio, y concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto.

9.7. Medios de recepción de solicitudes en el Invama

La entidad dispone de los medios idóneos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así: Personal - Escrito – Web – Telefónico y Call center

9.8. Tiempos de respuestas

Peticiones de interés general y particular: Solicitudes en general. Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. 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.

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 resolverán en 15 días.

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.

Recursos de Reposición: Formulación de Recursos de Reposición escritos a las autoridades competentes diez días después de la notificación personal se resolverán en 60 días.

Información al Defensor del Pueblo: Las peticiones dirigidas por el Defensor del Pueblo para el efectivo ejercicio de las funciones, sin que sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga, se resuelven en 5 días (Arts. 15 y 17 Ley 24 de 1992). La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el Artículo 3º del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (Art. 7º). Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

9.9. Clasificación de las respuestas

Respuesta Inmediata:

- Se podrán responder por este medio, de manera inmediata, aquellas solicitudes, peticiones o consultas cuya respuesta haya sido aprobada de manera expresa en el acto administrativo que le asigna las funciones al Grupo de Cultura del Servicio de atención al Ciudadano.
- Bajo ninguna circunstancia se deben dar conceptos u opiniones personales.

Respuesta Diferida:

- Aquellas solicitudes, peticiones y/o consultas que obedezcan a temas en los que se requiera buscar documentación en los archivos, conceptuar y/o efectuar estudios o análisis antes de responderla, se considerarán como respuestas diferidas o de segundo nivel y deberán ser atendidas por la dependencia competente.
- El funcionario le informará al *ciudadano/cliente* que puede enviar su petición a través de los otros medios virtuales: Correo electrónico, web, chat.
- Se le darán a conocer al *ciudadano/cliente* los términos de ley para que la entidad emita una respuesta.
- En caso de que la consulta no esté relacionada con el Invama, se debe guiar al ciudadano/cliente sobre la entidad que es competente.
- Así como se saluda, se debe despedir al ciudadano.

9.10. Seguimiento y control a la atención con calidad.

En materia de atención al usuario, se diseñan e implementan mecanismos de monitoreo y verificación de las solicitudes, en especial a las inconformidades, las cuales se receptionan a través de la ventanilla única de correspondencia, buzón de PQRS, web, teléfono y fax.

Dentro de los propósitos de seguimiento y control al proceso de atención al cliente, se ha fijado la innovación en sistemas, métodos y procedimientos que faciliten la interacción con los usuarios, el mejoramiento de la atención, la inmediatez de la respuesta y la elaboración de análisis e informes que permitan la toma de decisiones y acciones correctivas sobre aquellos casos y conductas que por su impacto en la imagen de la entidad ameriten la intervención y seguimiento por parte del sistema de control disciplinario.

La oficina de atención al cliente debe garantizar el cumplimiento de los siguientes parámetros de atención:

- Realizar chequeos periódicos, encuestas personales y las demás acciones que permitan realizar un monitoreo al cumplimiento de los estándares de la entidad en materia de calidad en la atención al cliente.
- Velar por que las dependencias de la entidad respondan en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se dé a conocer los trámites y acciones que se deben surtir frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- Velar por que en todas las dependencias se brinden respuestas efectivas y coherentes, que en realidad satisfagan las pretensiones de los ciudadanos.
- Sensibilizar a todos los funcionarios sobre la importancia de brindar a los ciudadanos una atención con calidad, oportuna y efectiva a sus requerimientos, un trato cordial y respetuoso, mostrar una actitud amable y dispuesta, todo ello enmarcado en los principios y valores de la entidad.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, será el encargado de realizar seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamos, solicitudes o sugerencias, de lo cual deberán presentar informes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por

los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados.

9.11. Puntos de control al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

No.	Descripción del riesgo	Tipo de Control	Frecuencia	Responsable
1	Pérdida de información	Mediante el proceso de ventanilla única	Semanal	Profesional Atención al cliente
2	Respuestas fuera de los términos de ley.	Mediante el seguimiento realizado a través del aplicativo Admiarchi.	Semanal	Dependencia responsable
3	No realizar seguimiento y medición a la gestión de las solicitudes.	Revisar los informes de seguimiento mensuales y los indicadores de atención al cliente.	Mensual	Profesional Atención al cliente
4	Uso indebido de la información	Mediante el proceso de ventanilla única	Mensual	Profesional Atención al cliente

10. CONCEPTOS BÁSICOS DEL PROTOCOLO ATENCIÓN AL CLIENTE

10.1. ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Cortés pero también sincero.

Confiable: Con resultados certeros y siendo veraces y honestos en lo que se promete.

Empático: Es la capacidad de percibir lo que el ciudadano siente y ponerse en su lugar.

Incluyente: sin distingos, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano, los cuales no deben exceder los términos de ley.

Efectivo: Resuelve lo pedido.

Comunicación: Mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender y podamos comprender que desea.

Cortesía: Atención, simpatía, respeto, amabilidad y no discutir con nadie.

Profesionalismo: Posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Elementos tangibles: Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente. Una vez cumplamos con estos componentes básicos, podremos adicionar detalles extras que permitan agregar aún más valor y mayores niveles de satisfacción para nuestros clientes.

11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención usados por la entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

11.1. Atención telefónica

En el Invama se cuenta con un centro de contacto telefónico con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas.

En el contacto inicial.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

En el desarrollo del servicio.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano que paso sigue en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera:
- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, 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.
- Los reportes de daños de Alumbrado Público, se debe de solicitar dirección o número de poste y darle número de radicado a este, si la dirección no corresponde debe remitirse el caso a verificación y asignarse un numero de radicado, si aún persiste el inconveniente de no encontrar la ubicación, se debe de llamar al usuario para solicitar una ubicación más exacta.
- No se le puede dar un valor exacto en la factura de valorización a los usuarios, se les debe informar que se deben dirigir a ventanilla única de la Alcaldía de Manizales, o también pueden descargar la factura a través del aplicativo de nuestra página WEB, o en las instalaciones del Instituto.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- 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.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

11.2. Atención telefónica en oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada, poner una llamada en espera o coger una llamada de su grupo laboral.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?"

En el desarrollo del servicio

- 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 le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican 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.
- 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.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- 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.

11.3. Atención personal

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

Recomendaciones generales.

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre 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 con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya 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. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, 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 flexible, 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.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10

a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación

Guardias de seguridad. Se recomienda a los guardias de seguridad:

- 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....".
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos 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 la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse.

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "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".

En el desarrollo del servicio

- 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".

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención y si es posible, los documentos que debe presentar.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

- 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 "Sr." o "Sra."
- 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.

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, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
 - Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
 - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
 - Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
 - Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en condición de discapacidad

- 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.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla 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 separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con discapacidad sorda y cieguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona

prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

11.4. Atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación

en Redes Sociales. En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data)

11.4.1. Correo electrónico

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... relacio-

nada 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.

11.4.2. Chat

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?".

En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: "Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas en un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
 - Dividir las respuestas largas en bloques.
 - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

11.4.3. Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. 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 un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar 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.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:
- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

11.5. Atención por correspondencia.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, 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.

Acciones de anticipación

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

En el contacto inicial

- 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."

En el desarrollo del servicio

- 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.

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

11.6. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según el caso.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

11.7. Radicación de las Peticiones (Ventanilla Única).

Una vez presentada la petición, queja, reclamo o sugerencia a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del interesado e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma escrita.

La administración municipal pondrá a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

No se podrá devolver o rechazar sugerencias escritas por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares, salvo que la utilización del idioma o de los resultados aritméticos resulte relevante para definir el fondo del funcionario podrá corregir el error sin detener la actuación administrativa, procediendo en todo caso a comunicar por el medio más idóneo al interesado sobre la respectiva corrección.

11.7.1. Quejas y reclamos improcedentes.

Los servidores públicos de la ventanilla única de correspondencia y de Atención al Usuario, podrán rechazar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias irrespetuosas o reiterativas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivarán.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

11.7.2. Atención prioritaria de peticiones

El servidor público que le corresponda según el caso, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

11.7.3. Desistimiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

Se entenderá que el interesado ha desistido de su petición, queja, reclamo o sugerencia si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información para poder decidir, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la entidad que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

11.7.4. Desatención de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

La falta de atención a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Los responsables de las actividades establecidas en el procedimiento deben comprometerse con principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Igualmente, cuando haya lugar a situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los funcionarios deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión de trámites.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Como operador disciplinario interno, será el encargado de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

11.8. Como resolver los problemas encontrados

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- 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.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

12. MANEJO DEL CLIENTE INTERNO

12.1. Aspectos generales

- Acepte las opiniones de los funcionarios sin discutir las razones por las cuales la plantean.
- No evalúe el trabajo de los funcionarios, la evaluación hará que el otro reaccione de forma negativa. Simplemente se deben describir actitudes o sentimientos.
- Cada vez que lo requiera solicite ayuda de alguno de los funcionarios para las labores que está realizando.
- Es muy importante reconocer los errores y asumirlos con responsabilidad, para que de esta forma usted inspire seguridad y confianza.
- Aclarar las ideas antes de comunicarlas, evitando malos entendidos, precisando los términos, si es necesario explicar su significado.
- Solicite la retroalimentación: Pregunte si quedó clara la información en el momento oportuno, es decir, lo más próximo al momento en que se percibe la conducta que afecta la interacción.
- Verifique la información de inmediato para evaluar el efecto del mensaje." Lo que oí es..." lo cual significa para mí, ¿era lo que quería expresarme?

12.2. Obligaciones del Cliente interno

Atención Personal.

Actitudes Personales.

Vocación de servicio.

Solucionar problemas y brindar información clara y oportuna.

Para ser proactivos y no reactivos.

Calidez y amabilidad.

- Prestar atención, mirar a los ojos a quien habla y mostrar interés en el tema. Orientar a las personas cuando ellas te soliciten un servicio o información, resolver inquietudes y dar sugerencias.
- Organización en el trabajo, el escritorio, en la presentación de documentos, en el aspecto personal, en la forma de vestir, en la familia y en el cumplimiento de deberes.
- En el horario, siendo puntuales y cumpliendo oportunamente responsabilidades y compromisos.

12.3. Código de Ética del Invama

Las funciones básicas de código de ética son:

A nivel interno:

- Institucionalizar los valores, pautas y criterios de decisión que definan y regulen toda nuestra actividad organizacional.
- Crear una cultura organizacional y un clima ético que permita a los miembros del Invama identificarse con la mega, visión y misión de la entidad.
- Servir de punto de referencia u orientación, para la toma de decisiones en todos los niveles jerárquicos.
- Definir la responsabilidad, los derechos, las obligaciones y los compromisos éticos del Invama y sus miembros hacia todos los grupos de interés.

A nivel externo:

- Comunicar el carácter propio del Invama, dar a conocer lo que es la organización y cuáles son sus objetivos, misión, visión, mega, su plan de desarrollo, su plan de acción entre otros.
- Difundir cuales son los principios y valores con los que se compromete el Invama ante sus grupos de interés.
- Desarrollar una cultura organizacional que permita aproximarnos a la sociedad, comprender sus necesidades expectativas frente a la organización respondiendo a ellas.

12.3.1. Finalidad

El presente Código de Ética tiene el propósito de establecer las normas de conducta y las acciones que deben observar todos los servidores públicos que presten sus servicios al Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA, bajo cualquier modalidad.

12.3.2. Compromiso

El compromiso ético de los servidores públicos al servicio del Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, se orienta a un esfuerzo individual y colectivo para la apropiación, vivencia y difusión de los principios, valores y políticas consignadas en este documento. Con el fin de hacer efectivos tales compromisos, trabajamos para difundir el espíritu y contenido de los mismos a la comunidad, proveedores, contratistas y servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales –**INVAMA**.

12.3.3. Ámbito de la aplicación

Los principios y valores éticos contenidos en este documento son observados, considerados y cumplidos por todos los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales -**INVAMA** todos sus niveles, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

12.3.4. Principios

En sentido ético o moral llamamos principios a aquel juicio práctico que deriva inmediatamente de la aceptación de un valor.

- **Transparencia:** Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad.
- **Imparcialidad:** Con este principio se garantizan mecanismos que orienten y posibiliten un tratamiento justo e imparcial del Instituto de Valorización de Manizales, respecto de los beneficiarios del mismo. Evita discriminaciones y previene la desigualdad de oportunidades u obligaciones que se generen en el Estado.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de responder por nuestros propios actos como servidores públicos, de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos, satisfacer y responder permanentemente a las necesidades e intereses de la comunidad.

12.3.5. Valores

Respeto: Reconocimiento y aceptación de las personas como son. El Instituto de Valorización de Manizales -**INVAMA** establece y mantiene con sus grupos de interacción, relaciones basadas en la alta consideración de sus debilidades, fortalezas y sobre todo de los derechos que son propios a ellos.

Los servidores públicos del instituto de Valorización de Manizales ofrecemos un trato digno, amable, respetuoso y cordial a todas las personas con quienes interactuamos

Honestidad: Actuar con honradez, rectitud y decencia. En el Instituto de Valorización de Manizales, se evidencia la honestidad en el uso adecuado de los recursos y bienes del **INVAMA**, en el cumplimiento de la Ley pensando y actuando siempre en beneficio de la comunidad.

Los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales, demuestran su honestidad cuando aceptan log cargos para log cuales son idóneos, actúan siempre primando el interés colectivo y rechazan el beneficia de interés particulares.

Compromiso: Sentido de pertenencia con la institución y actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función y/o actividad o deber. El Instituto de Valorización de Manizales como ente público al servicio de la comunidad asume el compromiso de gestionar y asignar recursos que permitan dar cumplimiento a los proyectos y programas orientados a mejorar el bienestar y la calidad de vida de sus clientes.

Los servidores públicos basan sus actuaciones en el sentido del deber y la actitud responsable frente at cumplimiento de los diferentes Planes y Programas, a la Mega, Ejes Estratégicos, Misión y Visión institucional, de manera que se consolide un beneficio colectivo para la entidad y para la comunidad.

Lealtad: Correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la organización. Instituto de Valorización de Manizales, evidencia su lealtad en el conocimiento y aplicación de principios y valores institucionales, como factor indispensable para el desarrollo interno y externo de la organización.

Los servidores públicos somos fieles a los principios éticos y morales buscando el cumplimiento de los fines con plena conciencia de servicio hacia la comunidad.

Compañerismo: Vinculo existente entre compañeros, armonía y buena correspondencia entre Ellos. El Instituto de Valorización de Manizales busca que existan vínculos de armonía entre los funcionarios de la institución, basado en la colaboración y ayuda mutua, que nos lleven a ser facilitadores en las acciones que compartimos.

Los empleados de la entidad por medio del compañerismo logran objetivos comunes para la organización y propenden por un mejor ambiente de trabajo lo que garantiza el cumplimiento de las metas propuestas en el mediano y largo plazo.

12.3.6. Políticas éticas

Son los lineamientos que indican las actitudes o estilos de trabajo en la gestión pública.

Con directivos: De acuerdo a la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos del Instituto de Valorización de Manizales, se comprometen a:

Posibilitar el conocimiento y la participación de todos los servidores públicos y de la comunidad en los programas que desarrolle el Instituto de Valorización de Manizales, brindando espacios de comunicación e integración a nivel interno como externo. Liderar permanentemente acciones y estrategias que garanticen el bienestar y mejoramiento de las condiciones laborales de los servidores públicos del **INVAMA**.

Fortalecer sus valores éticos, a fin de ejercer un liderazgo ético desde sus decisiones y actuaciones, de modo que sean el reflejo para las demás instituciones públicas.

Con servidores públicos: Respondiendo al papel determinante de cada uno de los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales seguirá las siguientes políticas:

Al interior del **INVAMA**, se actúa con imparcialidad, justicia y equidad en procura del bienestar de los servidores públicos con relación a procesos de nombramiento, capacitación, ascensos, asignación salarial y procesos disciplinarios. En aras de lograr el mejoramiento del ejercicio de la función de los servidores públicos, se implementarán procesos de mejora continua.

Generar canales y procesos de comunicación que permitan la interrelación entre las dependencias y los niveles jerárquicos del Invama, garantizando la participación y concertación de todos los servidores públicos.

Con la comunidad: Asumiendo a la comunidad como elemento motivador de la función pública, los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales, en sus respectivos niveles de competencia, implementarán las siguientes políticas:

En coordinación con las entidades públicas se pondrá en marcha, continuamente acciones tendientes a alcanzar el bienestar común y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. Divulgar mecanismos que permitan a la comunidad exigir a los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios y de los valores institucionales. La participación ciudadana será incentivada en la identificación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos.

Con contratistas y proveedores: En aras de establecer una relación con los contratistas y proveedores, basada en los valores institucionales, se adelantarán las siguientes acciones:

Implementar estrategias de comunicación y divulgación que den cuenta de todas las etapas de los procesos contractuales, garantizando y posibilitando el libre acceso en condiciones de equidad e igualdad.

Aplicar en los procesos de contratación una cultura de transparencia dirigida a sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre la importancia de la rectitud en las actuaciones del **INVAMA**. Buscar la efectiva participación y control ciudadano en los procesos de planeación, ejecución y evaluación de los contratos que celebre la entidad.

Con otras instituciones: En busca del fortalecimiento del trabajo en red con otras instituciones, que permita consolidar y ampliar los resultados de los programas implementados, el Instituto de Valorización de Manizales tendrá como políticas:

Permanentemente con las autoridades del ente territorial se coordinará la ejecución y manejo eficiente de los recursos en los proyectos, logrando viabilizar inversiones en beneficio del interés común. Interactuar con los municipios y las demás entidades descentralizadas, para hacer posible el apoyo en sus gestiones ante el gobierno central. Los proyectos, planes y programas que se desarrollen serán difundidos entre las demás instituciones para promover la vinculación multisectorial, de manera que se amplíe el alcance y la efectividad de los resultados.

Con el ambiente: Entendiendo la importancia de alcanzar un ambiente sano en el contexto del desarrollo sostenible del país, el Instituto de Valorización de Manizales desarrollara su gestión teniendo en cuenta las siguientes políticas:

La conservación del ambiente será promovida desde el **INVAMA** hacia la comunidad y demás entidades públicas con el cumplimiento de la

normatividad ambiental en el desarrollo de todos los proyectos, planes y contratos.

Se llevan a cabo una difusión de las normas y de prácticas de protección del medio ambiente entre los servidores públicos del Instituto de Valorización de Manizales de manera que hagan parte de la cultura organizacional de la entidad. Se apoyarán iniciativas regionales con otras entidades u organizaciones que busquen preservar el ambiente y garantizar un desarrollo sostenible en la región.

Artículo segundo: Corresponde al Líder del Proceso de Gestión Humana realizar en forma permanente actividades de difusión e interiorización del Código de Ética del **INVAMA**, de igual manera se encargará de hacer entrega de un ejemplar a cada uno de los servidores del Instituto y a los servidores que se vinculen en el futuro.

Artículo tercero: La presente resolución rige a partir de la fecha de divulgación por parte del Líder de Gestión Humana.



JOSE FERNANDO MEJIA CASTAÑO
Gerente



CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Profesional Universitario A.C

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales. Ministerio de las Tecnologías y de la Información y de las comunicaciones. República de Colombia. Diciembre de 2011.

Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías y de la Información y de las comunicaciones. República de Colombia. Noviembre de 2011.

Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C. diciembre 2013.

Protocolos de servicio y atención al ciudadano. Superintendencia de notariado y registro. Bogotá, agosto 2014.

Manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias municipio de puerto concordia. Puerto Concordia Meta. Julio de 2012.

Manual y Protocolo para la atención y Servicio al Ciudad. Policía Nacional de Colombia. 2012.