

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

INVAMA - 2021

INTRODUCCIÓN

La ciudadanía es el motor que impulsa cada una de las acciones que adelanta el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA-, por esta razón, nuestro fin como entidad y como funcionarios de las diferentes áreas, es la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios. En ese objetivo se centra nuestra labor, el presente documento pone a disposición de todos, la información necesaria para ofrecer un servicio ágil, cálido, oportuno y con calidad humana, en donde se pueda palpar la vocación de servicio.

De manera permanente, el INVAMA actualiza el conocimiento de los colaboradores y pone a disposición tecnología que hace de esta entidad una institución moderna, esto debe redundar en la atención que el ciudadano recibe, pues el conocimiento y las herramientas en conjunto con la actitud de servicio, llevan a procesos de calidad y eso el ciudadano lo debe percibir desde el momento que crea contacto con nosotros por cualquiera de los canales de atención. La invitación que el área de Atención al usuario hace a cada funcionario es a crear empatía cuando atendamos a nuestros usuarios, ponernos en la situación del otro y a partir de esto, buscar las alternativas para solucionar sus requerimientos y brindar la mejor información posible.

1. OBJETIVO

Implementar el protocolo de atención al usuario del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, con lineamientos que le permitan a cada uno de los funcionarios de la entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contacto con nuestros usuarios internos y externos para garantizar la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

2. ALCANCE

Con la implementación del Protocolo de Servicio en Atención al Usuario, se busca generar una guía para los funcionarios y contratistas encargados de la atención de los usuarios de los servicios prestados por la entidad, para el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas utilizando los canales existentes para garantizar una adecuada y oportuna respuesta.

Consecuentemente con nuestra Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Servicio y Atención al Usuario busca tener una participación y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten diariamente.

3. VALORES Y PRINCIPIOS

- ✓ Trato digno: todo usuario debe ser visto con respeto e igualdad.
- ✓ Transparencia: cada actuación de los funcionarios y contratistas deben generar confianza en la institución.
- ✓ Compromiso: cada acción realizada debe reflejar conocimiento y amor por la entidad y el quehacer de la misma.
- ✓ Celeridad: la garantía de hacer las cosas oportunamente, optimizando los tiempos y las herramientas.
- ✓ Enfoque diferencial: todos los usuarios merecen atención cálida sin distinción alguna.
- ✓ Vocación de servicio: Disposición permanente para atender al usuario con agrado y consideración.

4. COMPROMISO DEL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES – INVAMA -, CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Considerando que la atención al ciudadano es la razón de ser de cualquier entidad de servicio, en el caso particular del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, como empresa pública encargada del alumbrado público de la ciudad de Manizales y la ejecución de obras por medio de las herramienta de contribución de valorización , se compromete con el propósito de alcanzar los objetivos misionales, y velar porque existan y funcionen efectiva y eficazmente los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando de esta manera sus derechos, con una atención al ciudadano de calidad y trato digno respetuoso, justo y solidario. Desde el área de Atención Al usuario, se reafirma el compromiso permanente con la ciudadanía, en plasmar por diferentes medios, los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en las acciones de la entidad. Los controles implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, las acciones permanentes de fortalecimiento y mejoramiento tendientes a prestar a los ciudadanos y partes interesadas, cada vez mejor servicio. Este compromiso, liderado por el área de Atención al Ciudadano, contando con la participación y compromiso de todos y cada uno de los funcionarios, con el fin de lograr que las actividades planteadas, cuenten no solo con un proceso de planificación sino también, con el seguimiento para el logro en la ejecución de las mismas.

5. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales que sirvan como guía para la atención al usuario a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, con el propósito de brindar un servicio de calidad,

mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano y fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio en cada uno de los funcionarios.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer buenas prácticas para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Dar a conocer la importancia de la Atención al Usuario y las herramientas básicas para la prestación de un servicio con excelencia.
- ✓ Generar una guía para la atención de los usuarios que utilizan los servicios prestados por la entidad, el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas para garantizar una adecuada y oportuna respuesta.

7. ATRIBUTOS DE SERVICIO

El Protocolo de Atención y Servicio al usuario, está basado a la actitud de servicio y disposición que se debe tener, pues un servicio de calidad debe cumplir con las expectativas de los usuarios, partiendo de la forma en la que se espera ser atendido, recordando que somos usuarios internos y que apoyamos el mismo fin. Por lo anterior se hace necesario tener claros los principios y valores que hacen parte inherente de los atributos esperados para la prestación de los servicios.

8. PRINCIPIOS

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, se relacionan con los principios de la siguiente manera:

- ✓ Reconocimiento: En el INVAMA confiamos en el trabajo de los funcionarios y valoramos el esfuerzo de todos ellos para alcanzar los objetivos institucionales.
- ✓ Transparencia: En el INVAMA todas las actuaciones de los funcionarios son visibles a la ciudadanía y al público interesado.
- ✓ Trato digno: En el INVAMA los funcionarios ofrecen un trato respetuoso, justo y solidario a los usuarios y compañeros.

9. VALORES

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios del INVAMA para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, se relacionan con los principios de la siguiente manera:

Reconocimiento

- ✓ Gratitud: Me siento agradecido con la entidad que construyo día a día y con las oportunidades que brinda para mi vida.

- ✓ **Confianza:** Creo en la palabra del otro, soy honesto al decir lo que pienso y propongo soluciones.
- ✓ **Compromiso:** Cumplo con mi palabra y realizo con calidad mi trabajo haciéndome responsable de mis actos.

Transparencia

- ✓ **Honestidad:** Actúo de buena fe rechazando la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones y obro con rectitud en el manejo de los recursos públicos.

Trato Digno

- ✓ **Justicia:** No discrimino y doy a los demás lo que es debido de acuerdo a sus derechos y deberes.
- ✓ **Solidaridad:** Reconozco las necesidades de los demás y me comprometo a ayudarles con respuestas efectivas.
- ✓ **Vocación de servicio:** Soy consciente de que mi servicio está para ayudar a la ciudadanía.

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

El Protocolo de Atención y Servicio al Usuario es un documento guía, en él se encuentran los principales lineamientos que se consideran deben ser conocidos y practicados por los funcionarios comprometidos directa e indirectamente en el servicio al usuario. De igual forma, contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con el propósito de brindar un servicio de calidad al ciudadano y a su vez garantizar una interacción óptima en las diferentes formas de atención tanto internas como externas.

La atención y el servicio al usuario son los aspectos de mayor relevancia por ser un componente misional y su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio. Por lo tanto, se debe estar enfocados y comprometidos para garantizar un servicio de calidad que genere la satisfacción del usuario.

Brindar un servicio humano, cálido y de respeto por los ciudadanos, con una actitud en la cual se muestra interés por sus necesidades y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción del usuario y la confianza de estos hacia la entidad. La atención al usuario debe reflejar siempre cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. Por tanto, se deduce que todos los funcionarios de la Entidad deben tener una actitud cortés de ayudar al usuario.

11. CANALES DE ATENCIÓN

Son las herramientas de comunicación determinadas por el INVAMA, a través de las cuales el área de Atención al Usuario puede acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad. Los canales de atención establecidos por el INVAMA son:

Canal de Atención presencial:

Sede Alcázares calle 3C #22-92 8891030

Centro Integrado de Atención Ciudadana CIAC: Carrera 21 #29-29 primer piso Modulo 5

Canal de Atención Telefónica:

8891020 – 8891030

Canal de Atención Escrito:

Correspondencia Ventanilla única

Correo electrónico: atencionalcliente@invama.gov.co
invama@invama.gov.co

Canales de atención digital:

Chat Institucional. WhatsApp 3504053493

Página Web Institucional: Invama.gov.co

12. ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial se encuentra disponible en la sede Alcázares calle 3C #22-92 8891030 – 8891020

Centro Integrado de Atención Ciudadana CIAC: Carrera 21 #29-29 primer piso.

Permite al área de Atención al Usuario del INVAMA establecer un contacto directo con la ciudadanía en general, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a los trámites y servicio que se prestan. La primera impresión es el punto de partida que crea una buena comunicación y satisface las expectativas de la relación entre las personas. Por lo que la primera impresión que se da establece un referente, y genera una importante validación de que está en el lugar correcto, con la entidad correcta y con la persona correcta. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde el momento que ingresa a las instalaciones de la Entidad hasta que sale de ella.

Recomendaciones generales:

- ✓ **Presentación personal:** Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la Entidad. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por esta razón, se debe portar el carné de la entidad en lugar visible.
- ✓ **Expresividad del 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, cortés, amable, comprensivo.
- ✓ **Voz y lenguaje:** Tan importante como lo que se dice es cómo se dice, el tono de voz y el lenguaje refuerzan lo que se está diciendo. Procure que el tono de voz esté en consonancia con lo que se quiere transmitir, vocalice para que la información sea clara y comprensible.
- ✓ **Postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, es recomendable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas
- ✓ **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver por completo el requerimiento del ciudadano, de forma diligente, ágil y oportuna.
- ✓ **Disposición:** Cumplir el horario de trabajo, tener todos los elementos disponibles para iniciar su labor, preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio, es primordial al momento de atender al usuario. Recuerde que usted representa a la entidad y por tanto la impresión que debe llevarse el usuario, debe ser la mejor. Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- ✓ **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o distraerse con el celular o computador si no es necesario para completar la atención solicitada, le hace percibir al usuario que sus necesidades no son importantes.
- ✓ **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.

Interacción con el ciudadano

- ✓ Es indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada.
- ✓ Saludar cordialmente, estableciendo contacto visual y mostrando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- ✓ Pregúntele al usuario su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Dedíquese exclusivamente al usuario que está atendiendo y escúchelo con atención, para que pueda proporcionarle exactamente lo que está requiriendo.
- ✓ Entréguele la información que requiera, de forma clara y precisa, en un lenguaje sencillo no utilice “tecnicismos”.
- ✓ Sea respetuoso, cortés, mesurado, evite el trato confianzado con los ciudadanos. En cada interacción está representando a la entidad, por lo que debe evitar invadir el aspecto personal del usuario.
- ✓ Conozca a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.
- ✓ Mientras atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras; estas actividades pueden incomodar y hacer percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, infórmeselo de forma inmediata al usuario.
- ✓ Si requiere retirarse del puesto de trabajo, explíquelo al ciudadano por qué debe hacerlo e infórmele cuanto tiempo aproximadamente tendrá que esperar. Al regresar, agradezca por su espera, utilice frases como “Gracias por esperar” como muestra de respeto.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en esa oficina, explíquelo por qué debe remitirlo a otro punto. Indíquelo por escrito la dirección a la cual debe acudir o la línea telefónica en la cual le darán información, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano, la razón e infórmele del tiempo que puede tardar la respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Despídase amablemente llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.
- ✓ Si se presenta alguna dificultad para atender al usuario, no discuta con él, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el inconveniente de la mejor manera.
- ✓ La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de la entidad en las personas. Por tanto, no olvide tener en cuenta, frases como:

Buenos días...

Buenas tardes...

Bienvenido...
Por favor, me confirma su nombre...
¿En qué puedo colaborarle? ...
Con mucho gusto / Permítame un momento...
Siéntese por favor...
Gracias...

Atención de Usuario “Difícil”

Independientemente si el usuario tiene o no la razón, lo cierto es que un usuario molesto puede generar un impacto negativo en la imagen de la entidad. Por eso es importante, tener en cuenta algunas recomendaciones para su atención:

- ✓ Un ciudadano contrariado quiere decir cómo se siente y luego que le resuelvan el problema. ¡No le pida que se calme, escúchelo, no lo interrumpa!
- ✓ No tome las cosas como algo personal: La ira que le manifiesta el ciudadano es por la situación no para usted.
- ✓ Mientras el usuario se desahoga: asienta frecuentemente con la cabeza, exprese palabras de comprensión (entiendo, comprendo). Muestre interés en su necesidad.
- ✓ Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle. No intente ganar una discusión.
- ✓ Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
- ✓ Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- ✓ Al atender a un usuario disgustado o 'difícil', lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos 'especiales'.
- ✓ Mantenga contacto visual, lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- ✓ Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.

13. ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Bajo el principio de igualdad y no discriminación el Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA -, plantea unas recomendaciones en el momento de interactuar con estos grupos de Ciudadanos con particularidades como; personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario, entre otras.

Grupos étnicos minoritarios:

Corresponde a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos.

Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Por lo anterior el funcionario debe seguir estos pasos:

- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete, en este caso, si la Entidad cuenta con un intérprete, solicitar apoyo.
- ✓ En lo posible trate de identificar y establecer la región, pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- ✓ Si la persona no puede comunicarse en español, se le debe solicitar que exprese su petición de forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- ✓ Si es necesario solicite los documentos, también por medio de señas o dibujos, con el fin de revisarlos y comprender cuál es la solicitud.
Si el solicitante se comunica por medio telefónico la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.
- ✓ Una vez radicada la solicitud se debe iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- ✓ En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para dar la respuesta, se gestionará el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

Género y diversidad sexual - Población LGBTI

- ✓ Aplique el protocolo básico de atención presencial, no se guie por el tono de voz
- ✓ Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; y diríjase a ella teniendo en cuenta su indicación y de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- ✓ No demuestre con sus gestos o actitud prevención por la forma de vestir, los movimientos, la forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- ✓ Sea comprensivo y amable algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas actúan con temor, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- ✓ Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar.

- ✓ Sea reservado con la información que le están brindando, el ciudadano puede no querer que se conozca sobre su orientación sexual.

Es importante tener en cuenta que:

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

14. ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención telefónica es muy importante responder la llamada de inmediato y no dejar que suene más de tres veces, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

Recomendaciones generales

- ✓ **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje.
- ✓ **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se comprendan.
- ✓ **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ **Acciones de anticipación:** Revisar que elementos tales como computador, teléfono, diadema, así como los sistemas de información de la entidad, el portal web y los documentos para la atención estén disponibles y en funcionamiento para poder ofrecer información de manera correcta y oportuna.

En el contacto inicial:

- ✓ Contestar la llamada lo antes posible.
- ✓ 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?”
- ✓ Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio.
- ✓ Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?

En el desarrollo del servicio

- ✓ Mantener una tonalidad homogénea, amigable
- ✓ Articular bien las palabras.
- ✓ Manejar un lenguaje claro y preciso.
- ✓ Evitar hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia.
- ✓ Evitar tutear al usuario.
- ✓ Hablar con seguridad.
- ✓ Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando.
- ✓ Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios de estos.
- ✓ Escuchar atentamente al usuario e indagar sobre el objeto de la llamada.
- ✓ No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.
- ✓ Si debe poner en espera la llamada, infórmele antes de hacerlo y explíquele brevemente el motivo. Los silencios o ausencias deben ser justificados; en caso de prolongarse, deben justificarse y aclarar el motivo de la demora.
- ✓ Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra institución.
- ✓ Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otras personas.
- ✓ Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- ✓ Finalizar la llamada con cordialidad, en la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Entidad, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.

16. ATENCIÓN ESCRITA CORREO ELECTRÓNICO O FORMULARIO WEB

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite responder en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. Es por ello por lo que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

- ✓ Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y direccíonelo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables. En caso de ser usted el responsable de responder, hágalo de manera oportuna dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición y a lo establecido en el procedimiento, para el trámite respectivo.
- ✓ Para PQRS utilice el procedimiento dispuesto para dicho proceso, y adicione lo correspondiente, a fin de contestar todas las pretensiones del usuario de manera completa.

15. ATENCIÓN DIGITAL - EL CHAT INSTITUCIONAL

El chat del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA -, es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una respuesta efectiva a todos los requerimientos relacionados con los diferentes trámites y servicios.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta en línea a todos los ciudadanos que hagan uso de este y por parte de la entidad, se dará respuesta a los usuarios, en el horario de atención establecido por la entidad para atención al usuario. La plataforma estará habilitada para atender únicamente dentro de dicho horario. Debe atenderse las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones generales:

- ✓ Generar armonía y cordialidad en la comunicación que presente con cada ciudadano.
- ✓ Ser amable, respetuoso y no usar frases que generen exceso de confianza.
- ✓ Su lenguaje escrito debe ser asertivo y efectivo.
- ✓ Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática

- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas 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.
- ✓ Evite tutear o dirigirse al ciudadano empleando el pronombre de segunda persona.
- ✓ No manifestar opiniones personales sobre los temas o las intervenciones.

En el contacto inicial:

- ✓ Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- ✓ Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- ✓ El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- ✓ Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado, con frases como:
 ¿Se encuentra en línea? o “Por favor confírmenos para poder atender su consulta”

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, deberá atender el chat conforme a los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos por la entidad.
- ✓ En caso de no poder solucionar o dar respuesta de manera inmediata, es necesario radicarle al usuario su petición a través del formulario de PQRSD, para lo cual se solicitarán los datos necesarios, se diligencia en su totalidad y se informa al ciudadano el número de registro de PQRSD.

16. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Este tipo de atención implica ofrecer un servicio prioritario o con preferencia teniendo en cuenta ciertas particularidades de algunos ciudadanos como adultos mayores, mujeres gestantes, hombres y mujeres con bebé en brazos, niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad.

Para brindarles una atención prioritaria de calidad tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los niños, las niñas y adolescentes:

- ✓ Sea amable y mantenga una buena actitud
- ✓ Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

- ✓ No manifestar dudas o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, si no entiende mejor pregunte de nuevo.
- ✓ Diríjase a él por su nombre y evite usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.

Los adultos mayores

- ✓ Sea amable, respetuoso, solidario y conserve una buena actitud.
- ✓ No se refiera a ellos con diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- ✓ Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- ✓ Escuche atentamente con respeto, consideración, proximidad y actitud de acompañamiento.
- ✓ Si el Ciudadano se extiende en su conversación, sea cortés en la atención y escúchelo hasta donde le sea posible.
- ✓ De manera cordial y manteniendo interés, deje claro que usted debe atender a otras personas.

Personas con discapacidad

Es importante conocer las diferentes categorías de discapacidad existente, desarrollada en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

<http://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/GOBIERNO/GUIA%20DISCAPACIDAD%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf>, página 14, el cual se describe a continuación:

Movilidad: Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.

Sensorial auditiva: En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

Sensorial visual: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

Sistémica: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.

Mental cognitivo: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.

Mental psicosocial: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras.

Voz y habla: Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos **de edad o desarrollo físico.**

Piel, pelo y uñas: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel, de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel.

Sensorial gusto, olfato, tacto: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

Para brindar una atención y prestar un servicio adecuado a ciudadanos con discapacidad se plantean algunas recomendaciones:

Personas con discapacidad visual:

- ✓ Salude de manera respetuosa, amable.
- ✓ Para facilitar la orientación y la movilidad, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- ✓ Si acepta la ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el lugar.
- ✓ Mantenga al ciudadano informado de las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ Cuando le entregue documentos al ciudadano, explíquele con claridad cuáles son, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato”.
- ✓ Al terminar el proceso guíe al ciudadano hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- ✓ Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente.

Personas con discapacidad física (movilidad)

- ✓ Salude de manera cordial y respetuosa
- ✓ Mantenga una actitud colaborativa y dispuesta para ayudar en las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (trasladar algunos objetos, como carteras, sombrillas, etc.), siempre preguntando primero si requiere de esta ayuda.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente y a la altura de ella.
- ✓ Antes de empujar la silla de ruedas, pida autorización para ayudarla y pregúntele a la persona por el manejo de ésta.
- ✓ Este atento a que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano.
- ✓ No toque ni cambie de lugar los elementos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso e indicárselo a la persona.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- ✓ Identifique como primera medida cuál es el canal comunicativo que emplea el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español a través de lectura de labios, tenga en cuenta:

- ✓ Ubíquese de frente a él sin salir del campo visual de la persona
- ✓ Hable despacio y mirando a la persona.
- ✓ No voltee la cara ni se cubra la boca mientras suministra la información.
- ✓ Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- ✓ Utilice frases cortas y precisas.
- ✓ Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización.
- ✓ Evite gritar, la persona puede percibir un rostro hostil, aunque se esté siendo amable.
- ✓ Evite tener objetos en la boca que dificulte la vocalización, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Si sabe lenguaje de señas, diríjase a la persona de esta manera con cordialidad
- ✓ Si no sabe lenguaje de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevó, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.

Para esto debe realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página www.centroderolevo.gov.co
2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
5. Ingrese usuario y contraseña.
6. Dé clic en el botón iniciar chat.
7. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario del INVAMA encargado de la atención y la persona sorda.
8. Si la persona sorda va acompañada de intérprete, no se dirija solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
9. Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
10. Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y en lenguaje sencillo.
11. Mantenga la calma y una actitud tranquila, de ser necesario repita las veces que sea necesario, consciente que es una situación que requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Personas con discapacidad cognitiva

- ✓ Salude de manera cordial y respetuosa.
- ✓ Escuche con paciencia, la persona puede demorar más en entender los conceptos o expresar su necesidad.
- ✓ Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad.
- ✓ Actúe de forma natural cuando atienda a una persona con discapacidad, ellas tienen autonomía.
- ✓ No use frases descalificantes recuerde que ellos no son incapaces ni inútiles.

Personas con discapacidad de sordoceguera:

- ✓ Es preciso informar que está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en 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 visual.
- ✓ 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.

Persona con discapacidad mental:

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

17. MARCO JURIDICO

- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ Ley 1778 de 2016
- ✓ Decreto Ley 1499 de 2017
- ✓ Resolución 1197 de 2017
- ✓ Ley 1955 de 2019

Elaboró

Lina Constanza Morales Franco
Profesional Universitario Atención al Usuario