

Manual y protocolo de atención al ciudadano

El manual y protocolo de atención al ciudadano, se crea como un documento dirigido a todos los funcionarios del Partido Alianza Verde, comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean internos o externos.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios y espacios por los cuales los ciudadanos interactúan con las entidades para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la entidad.

En el Partido Alianza Verde tenemos los siguientes canales de atención:

- Canal de atención personalizada
- Canal de atención telefónica.
- Canal de atención virtual.

Canal de atención personalizada

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada, implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.

Canal de atención telefónica

Es un método de telecomunicaciones que permite la interacción entre el trabajador y el ciudadano. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQR.

En el Partido Alianza Verde este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 6563000 / 6563001



Canal de atención virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y practica con el ciudadano, evitándole desplazamientos asociados a la atención personalizada o telefónica. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQR.

En el Partido Alianza Verde este canal se representa por medio del portal web www.alianzaverde.org.co, cuentas de correo electrónico, redes sociales, Aplicativo Web PQR.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Partido Alianza Verde, se crean los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los trabajadores a los ciudadanos, de un modo integral y correcto.

Protocolo para el canal de atención personalizada

- **Presentación Personal:** Es importante tener en cuenta que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a nuestro partido. Por tal motivo se recomienda:
 - Estar bien vestido
 - Cuidar la limpieza e higiene personal

- **Puesto de trabajo:** Mantener el escritorio en orden y aseo, para ello se sugiere:
 - No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
 - Hacer un adecuado uso de papelería y formatos, esto quiere decir: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos
 - La papelera de basura debe estar a la vista, pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).

- Actitudes que se deben evitar frente al ciudadano: Evitar maquillarse, consumir alimentos, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en el punto de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.
 - Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste llegue.
 - Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ...en qué puedo servirle.
-
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca con el trabajador.
 - Utilizar los 30 primeros segundos con un trato cordial, espontáneo y sincero.
 - Preguntar si se le puede servir en algo más.
 - Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.
 - Como el servicio a la ciudadanía tiene horario establecido en el Partido, se atenderá de 8 am a 5 pm de lunes a viernes.
 - Cuando el ciudadano presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente para desplazarse, el trabajador que lo recibe y atiende debe acompañarlo a subir y bajar las escaleras.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:

- Se debe mantener una actitud de colaboración (ayudarlo a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Para la atención de ciudadanos con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna discapacidad auditiva:

- Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, así como gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda reemplaza lo auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente. Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), ya que no lo entenderán estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Usar orientaciones en forma verbal que no necesiten referentes visuales, como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, a la posición de la persona ciega.

- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles

En muchas ocasiones pueden llegar al partido ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, para esto debemos tener en cuenta lo siguiente para prestar un buen servicio.

- Mantener una actitud amigable
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evitar pedir al ciudadano cliente que se calme
- Hacerle saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención
- Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación
- Empezar a solucionar el problema
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación el partido estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

Recomendaciones para atención prioritaria

La atención prioritaria se les presta a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad.

- Se entiende por personas en situación de discapacidad: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la

sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

- Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.
- Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.
- Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Protocolo de atención para el canal de atención telefónico

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Nombre de entidad o departamento donde contesta. Ejemplo: Partido Alianza Verde, buen día/tarde Acto seguido: Nombre y apellido de quien contesta, en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Es importante que el trabajador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano o ciudadana entienda el mensaje.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la llamada.

Recomendaciones a tener en cuenta, si el trabajador no puede finalizar el servicio solicitado por el ciudadano en la llamada.

- Se debe explicar al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución
- Comprometerse con lo que puede cumplir.

Protocolo de atención para el canal de atención virtual

En el aplicativo web PQR

Este canal de comunicación con el ciudadano, es manejado por las personas encargadas de la web o un delegado. Se debe utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

- El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: *“Buen día, El Partido Alianza Verde a recibido su comunicación. Al respecto le informamos que:”*
- Siempre finalice el mensaje con:

Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Correo electrónico:
2. Atención telefónica al 6563000/ 6563001 (Bogotá)
3. Atención personalizada: Calle 36 N°28a-24 lunes a viernes de 8 a.m. a 5:00 p.m., en la ciudad de Bogotá.
5. A través de redes sociales Facebook (@partidoverdecolombia)

En el correo electrónico

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuente Arial 12 y alineado en la margen izquierda.
- El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Cuando sea requerido adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta
- Todo correo electrónico debe llevar firma

Recomendaciones generales para recepcionistas

La persona de recepción es la primera persona que reciben al ciudadano.

Las siguientes son las pautas para quienes están en el servicio de recepción en el Partido Alianza Verde:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que llegue
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, en qué puedo servirle.
- Escuchar al ciudadano antes de darle instrucciones de a dónde debe dirigirse dentro o fuera del partido
- Cuando el ciudadano ingrese a reunirse con administrativos del partido:
 - Llamar a la extensión de la oficina del administrativo con quien se va a reunir el ciudadano y anunciarlo
 - Con la autorización del administrativo, indicar al ciudadano como acceder a la oficina
 - Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario que va a recibir al ciudadano e informar sobre esta situación.
- En el momento de salida del ciudadano del partido:
 - Despedirse cordialmente del ciudadano
- Actitudes que se deben evitar frente al ciudadano: Se recomienda no maquillarse, consumir alimentos, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.

ADMINISTRACION DE PQR

Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Personal: se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante el partido o dependencias encargadas para la recepción de inconformidades. Todos los trabajadores están en la obligación de recepcionar las peticiones.

Escrito: La entrega de un documento elaborado, mediante el cual se da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en el partido o por medios electrónicos.

Web: Todas aquellas que se dejan a través de la página web www.alianzaverde.org.co sección de “Quejas, Reclamos y Sugerencias”. Aquí se facilita la solicitud y realización de consultas por internet.

Teléfono: todas aquellas que son atendidas por medio telefónico.

Correo electrónico: todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de cada Administrativo.

Buzón: estos se encuentran ubicados en la entrada principal del partido.

Tiempos para la atención de PQR

Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios del partido. Término de respuesta:

- Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 15 días hábiles siguientes a la recepción
- Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción
- Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el partido Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción. Teniendo en cuenta que ese documento pueda ser entregado al ciudadano

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por el partido.

-Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta de un trabajador del partido en desarrollo de sus funciones.

-Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de Petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse.

mediante el ejercicio de la tutela.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Propuesta que expresa un ciudadano para el mejoramiento de los servicios del partido.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

BIBLIOGRAFÍA

GOBIERNO DE COLOMBIA. (2018). *ORGANIZACIONES SOLIDARIAS* . Obtenido de <http://www.orgsolidarias.gov.co>