

 INSTITUTO POPULAR DE CULTURA	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANO

INSTITUTO POPULAR DE CULTURA

Santiago de Cali Mayo 2023

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?	5
4. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO.	6
5. DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	6
6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES. 8	
7. ACTITUDES Y HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES.	9
8. PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	11
9. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.	11
10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
11. SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	16
12. MECANISMOS DE INTERACCIÓN	17
13. PROTOCOLOS PARA LATENCIA AL CIUDADANO	18
13.1 Atributos Generales.	18
13.1.1 Buen Servicio.	19
13.1.2 Actitud.....	19

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

13.1.3	Lenguaje claro.	20
13.1. 4	Personas Alteradas.....	20
13.1.5	Atención a Reclamos.	21
13.1.6	Presentación Personal.....	21
13.1.7	Presentación de los Puntos de Atención.	21
13.1.8	Presentación de los Puestos de Trabajo.	21
14	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	22
15	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	29
16	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	31
17	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO INSTITUCIONAL. ...	33
18	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	34
19	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.	35
20.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	39

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

1. INTRODUCCIÓN

El manual de atención al ciudadano, pretende plasmar y dar a conocer la Carta del Trato Digno, los canales de atención habilitados por el IPC (Instituto Popular de Cultura), para que las personas que prestan servicio a la comunidad en las diferentes sedes del INSTITUTO POPULAR DE CULTURA brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la comunidad. Este documento contiene los canales, protocolos y los procedimientos que se aplican para la atención a la ciudadanía en el INSTITUTO POPULAR DE CULTURA, en sus diferentes modalidades: presencial, telefónica, y digital.

Los lineamientos que se establecen en este documento se basan en las normas publicas internas y externas aplicables a la Institución integradas con MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, con especial énfasis en quienes hacen parte del equipo de ATENCIÓN AL CIUDADANO en la Institución.

Este documento es el producto de la construcción realizada desde el área Administrativa para la Institución IPC.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

2. OBJETIVO

El presente documento (manual) establece lineamientos de carácter general, para garantizar la prestación del servicio en la atención al ciudadano en el INSTITUTO POPULAR DE CULTURA en concordancia con MIPG y PAAC con respectivo marco legal vigente para la atención al ciudadano. Frente a la radicación de comunicaciones oficiales, la aplicación de protocolos en toda la interacción con los usuarios, logrando conocer la medición de la percepción a través de los diferentes canales de atención, y la caracterización del usuario, así mismo la recepción de las denuncias de hechos contra la corrupción validados en el sistema de gestión, con el propósito de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a la entidad y armonizar la gestión pública por proceso.

3. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?

El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a las necesidades de un ciudadano; se llevan a cabo mediante procedimientos y protocolos previamente definidos en los que participa el ciudadano desde el momento en que presenta la solicitud hasta la prestación concreta del servicio. El concepto de ciudadano define a la persona destinataria de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

4. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO.

La atención a los ciudadanos debe realizarse bajo el enfoque de servicio al ciudadano, es decir, en término respetuoso, cortés y oportuno, garantizando que la información suministrada al ciudadano sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente. Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a los diferentes procesos y se hagan transparente y confiable al ciudadano.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- I. Atención al usuario: Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado la colaboración y amabilidad, para que se les asesore, oriente hasta tener una respuesta satisfactoria.
- II. Calidad: Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al usuario y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- III. Ciudadano: Toda persona natural que requiera de la prestación de un servicio, obtiene la consulta en el momento que requiere de manera eficiente y eficaz.
- IV. Protocolo de atención: Guía que contiene orientación básica para facilitar la gestión en el proceso de atención al usuario.
- V. Usuario: Persona natural y jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.
- VI. Actitud: Es la expresión de ánimo de una persona, manifestada mediante formas como la postura, el tono de voz o gestos.
- VII. Manual: Permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema.
- VIII. Petición: Solicitud de manera respetuosa que hace el usuario, por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES.

Tabla 1. Atributo del Buen servicio en los canales de atención del IPC

INCLUYENTE	DIGNO	EFFECTIVO	OPORTUNO
La atención debe brindarse sin discriminación alguna de raza, religión, ideología o cualquier aspecto que demuestre una diferencia de los demás.	Se ofrecerá un servicio imparcial, igualitario para toda la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. La información se brindará con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.	El servicio responderá a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.	El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
CLARO	TRANSPARENTE	IMPARCIAL	CALIDAD

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Comprensible a todos los ciudadanos, para quienes la información proporcionada y la interrelación con la entidad es diáfana, sin lugar a interpretaciones.	El servicio se deberá prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.	Libre de prejuicios, abstrayéndose de consideraciones subjetivas, obrando con objetividad y en igualdad de condiciones ante los ciudadanos.	La atención al ciudadano responderá a altos estándares de calidad, por cuanto el servicio ofrecido cumplirá los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

7. ACTITUDES Y HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

8. PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

El Proceso de Atención al Usuario tiene como objetivo la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y servicios de forma amable, eficiente y oportuna a los usuarios, a través de los diferentes canales de atención, con el propósito de orientar, atender y conocer la percepción del ciudadano frente a la atención prestada en el Instituto Popular de Cultura.

9. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.

La carta del trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 artículo 07 numeral 5, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de este mandato la institución se compromete con todos los ciudadanos a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso. Igualmente, en la carta de trato digno relaciona los canales de atención dispuestos por la entidad Instituto Popular de Cultura, la cual está publicada en un sitio visible para la consulta de los ciudadanos y funcionarios.

Actualmente esta se encuentra publicada en el portal web:
<https://institutopopulardecultura.edu.co/atencion-ciudadana/>

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La comunicación en el Instituto Popular de Cultura está dirigida tanto interna como externa con el fin de fortalecer los distintos canales de comunicación existentes para la articulación con la Alcaldía y los demás organismos pertenecientes a esta con el IPC y encontramos los siguientes Canales:

PRESENCIAL: Atención personal de Atención al Ciudadano en el Instituto Popular de Cultura en la sede principal y las demás sedes, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud; se decepcionan las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones. 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, todos estos trámites se hacen en ventanilla única.

Tabla 2. Sedes del Instituto Popular de Cultura en el Distrito Santiago de Cali

SEDE	DESCRIPCIÓN
San Fernando	Dirección: Calle 4 # 27 – 160 PBX:(602) 5141783 - 73

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	Correo electrónico: pqrs@correoipc.edu.co Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@correoipc.edu.co Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. -12:00 m - 2:00pm - 5:00 p.m.
Porvenir	Dirección: Calle 28 No. 5-74 PBX:(602) 4487616 Horario de atención: lunes a viernes de 2:00 p.m. - 8:00 p.m.
Lido	Dirección: Calle 2a No. 47-150 PBX:(602) 8859044 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. -12:00 m - 2:00pm - 5:00 p.m.

Fuente: elaboración propia.

TELEFÓNICA: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la entidad desarrolla, situaciones académicas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención del Instituto Popular de Cultura y preguntas frecuentes sobre temas de competencia, a través de la línea institucional.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el contratista o servidor público y el ciudadano a través de las líneas de telefonía móvil del Instituto Popular de Cultura.

El tono de voz debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir, hablar con nitidez, buena vocalización, hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida, evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto, tomar nota para recordar los puntos importantes, no interrumpir al usuario cuando está hablando, emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente - realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Teléfonos de contacto:

- (602) 5141783 - 73
- (602) 4487616
- (602) 8859044

ESCRITA: El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional del Instituto Popular de Cultura. De igual forma, se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

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, todos estos trámites se hacen en ventanilla única.

Sede Principal San Fernando: Calle 4 # 27 – 160 PBX:(602) 5141783 - 73 Cali; Colombia.

VIRTUAL: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de la información (TIC) y comunicación. El ciudadano puede encontrar información sobre los trámites académicos, administrativos, jurídicos de la Institución, sus requisitos y formularios de diligenciamiento y efectuar pagos de vinculación académica. Con el objetivo de generar, mantener y reforzar las relaciones entre la comunidad ipeciana y el ciudadano, la entidad fortalece y usa los canales virtuales de comunicación como lo son los correos electrónicos institucionales, página web y redes sociales.

El Instituto Popular de Cultura posee los canales virtuales de:

- ✓ Redes sociales, Facebook <https://www.facebook.com/InstitutoPopulardeCultura>
- ✓ Instagram, <https://www.instagram.com/ipccali/>
- ✓ Tiktok, <https://www.tiktok.com/@ipccali>
- ✓ Twitter, <https://twitter.com/IPCCali>
- ✓ Youtube, <https://www.youtube.com/institutopopulardeculturacali>

Correos electrónicos:

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

✓ pqr@correoipc.edu.co

Página web:

✓ <https://www.institutopopulardecultura.edu.co/>

BUZONES DE SUGERENCIAS: El Instituto Popular de Cultura cuenta con un buzón de sugerencias en cada una de las sedes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias además de una encuesta de servicio al ciudadano, estos buzones se encuentran ubicados en la entrada de las sedes para ser evaluado el contratista por el servicio prestado y así seguir mejorando como entidad. Para el Instituto Popular de Cultura es necesario contar con buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ubicado estratégicamente en la ventanilla única con el fin de direccionar y coordinar un tratamiento oportuno para estas solicitudes.

11. SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción de nuestros usuarios, según lo estipula en el modelo Integrado de Planeación y Gestión en la dimensión gestión para resultados.

Con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución e identificar oportunidades de mejora, se ha establecido una

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

herramientas que permita evaluar la percepción que se tiene de la prestación de los servicios en los diferentes procesos de la Institución, utilizando esto como insumo para identificar la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, evaluar nuestros procesos e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora que nos permitan ajustar las actividades de los mismos.

12. MECANISMOS DE INTERACCIÓN

- Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos: En la sección de atención al ciudadano de la página web del Instituto Popular de Cultura, se cuenta un enlace peticiones, quejas y reclamos, el cual contiene un formulario que permite identificar el tipo de solicitud y expresar el requerimiento por parte de la comunidad.
- Información en audio y/o video: Los videos incluyen una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.
- Servicios de atención en línea: La institución cuenta con chat vía Whatsapp y redes sociales para la atención al ciudadano, se establecen las fechas y horarios en los cuales estos están activos.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- Ayudas: La página web proporciona tutoriales de ayuda asociados a los trámites y servicios en línea y diligenciamiento de formularios entre otros.
- Avisos de confirmación: Cada vez que el ciudadano realice una solicitud o inscripción en línea, se muestra un mensaje electrónico que indica la recepción de las solicitudes.
- Encuestas de satisfacción al ciudadano: Cada vez que el ciudadano se acerca a la ventanilla única de la institución al finalizar la el dialogo con sus PQRS se le solicita amablemente realizar la encuesta de satisfacción presencial.

13. PROTOCOLOS PARA LATENCIA AL CIUDADANO

13.1 Atributos Generales.

Todos los funcionarios que atienden a los usuarios por cualquier canal, o punto de atención deberá contar con cualidades y competencias que contribuyan a entregar servicios de calidad, como:

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

13.1.1 Buen Servicio.

Un servicio más que la simple respuesta a la solicitud, tiene mucho más que ver en la forma como se atiende a los usuario, si se cumplió con las necesidades de los usuario, la información entregada fue oportuna, clara, completa. Por eso es sumamente contar con los siguientes valores, como:

- Respeto.
- Amabilidad.
- Sinceridad.
- Confiabilidad.
- Empatía.
- Incluyente.
- Oportuno.
- Efectivo.

13.1.2 Actitud.

Es la disposición, ánimo de los servidores públicos, los cuales se reflejan de acuerdo a la postura corporal, el tono de voz, y gestos usados cada vez que atienden a los usuarios, como:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

13.1.3 Lenguaje claro.

Es la capacidad de comunicación que emplean los servidores públicos cuando atienden a los usuarios, como:

- Trato respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Llamar al ciudadano por su nombre.
- Evitar tutear o utilizar otros términos.
- Dirigirse al ciudadano encabezando señor o señora.
- Evitar respuestas cortantes.

13.1. 4 Personas Alteradas.

Se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni usar gestos ni postura corporal que indique agresión.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

13.1.5 Atención a Reclamos.

El reclamo es la manifestación de una inconformidad ante el servicio; debe ser radicado en ventanilla única o mediante el buzón de sugerencias.

13.1.6 Presentación Personal.

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos del usuario es la representación de la institucionalidad, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio.

13.1.7 Presentación de los Puntos de Atención.

Todos los sitios de atención al usuario de la entidad deben brindar comodidad y bienestar a quien va en búsqueda de los servicios; deben ser espacios agradables, limpios y organizados.

Cada punto de atención debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del área administrativa.

13.1.8 Presentación de los Puestos de Trabajo.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Permanentemente los funcionarios deberán mantener el puesto de trabajo ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor, el puesto de trabajo estará siempre bien presentado.

14 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los puntos de atención deberán ofrecer servicios de forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

En la atención personalizada el servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que en la relación bilateral colaborador-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto, el poder de escuchar (entendido como la capacidad de ‘escuchar’ lo que no se dice, la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa llega a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos aplicaran el siguiente protocolo:

- I. Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- II. Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- III. Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- IV. Desempeñese como un asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- V. Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- VI. Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- VII. Retroalimente al ciudadano acerca de las diligencias hechas.
- VIII. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- IX. Agradezca al ciudadano (a) el haber dado la oportunidad para servirle.

Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención, ver Tabla 5.

Tabla 3. Protocolo de Atención Presencial en las diferentes fases.

FASES DEL CICLO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL	PROTOCOLO A REALIZAR
	Los guardas de seguridad o custodios de la entidad, como son los primeros que tiene contacto con los usuarios, deberán tener la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Momento 1: ingreso a la entidad Atención del guarda de seguridad o personal custodio de la sede.	orientadores: 1. Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor). 2. Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a)... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien. 3. Si debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al ciudadano, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. 4. Oriente al usuario hacia el punto de información (ventanilla única) indicándole el proceso establecido. 5. Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita".
---	--

 INSTITUTO POPULAR DE CULTURA	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	6. No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende. 7. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita. 8. No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas. 9. Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros. 10. La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distinción alguna. 11. No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
--	--

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	12.No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
Momento 2: Atención en el Punto de Recepción o ventanilla única.	• Saludar amablemente haciendo contacto visual y dar la bienvenida. • Verificar si el servicio corresponde a la entidad de no ser así dar apoyo en resolver su solicitud.
Momento 3: Momento de verdad.	• Preguntar al usuario su nombre. • No dirigirse al usuario en tercera persona. • Escuchar con atención.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	• Responder a las preguntas y proporcionar la información que requiera. • Responder a las preguntas y proporcionar la información que requiera. • Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'. • Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
--	--

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	• Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquela la razón e infórmele la fecha en la que debe acercarse por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta.
Momento 4: Finalización del Servicio	• Retroalimentar a los usuarios sobre los pasos a seguir cuando queda algún procedimiento pendiente. • Antes de finalizar la atención, pregúntele ¿Hay algo más en que pueda servirle? • Pedirle de forma cortés llenar la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano. • Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiéndole el “señor”, “señora” o “señorita”.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

	• Revisar casos o compromisos adquiridos y hacerle seguimiento. • Si hubo alguna dificultad para responder al usuario, informarle al jefe inmediato para resolver de fondo.
--	--

Fuente: elaboración propia.

15 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- i. Cuando un usuario llama a la Institución, contestará inmediatamente el conmutador, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas.
- ii. Una de las opciones predeterminadas del conmutador será la de atención directa de un funcionario.
- iii. Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- iv. Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo:
Instituto Popular de Cultura, buenos días, buenas tardes, mi nombre es...
¿en qué le puedo ayudar?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- v. Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- vi. Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- vii. Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación para suministrar.
- viii. Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- ix. Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita; si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención cuando cuente con la información.
- x. Una vez tenga un ciudadano en la línea, será prioridad su atención. Espere a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- xi. Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.
- xii. Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

16 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

- I. Utilice el aplicativo dispuesto por la Institución para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- II. Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.
- III. En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- IV. Utilice sólo el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- V. Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre y cargo, referencie la dependencia y a la Instituto Popular de Cultura.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- VI. Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- VII. Cuando el ciudadano solicite información, sea preciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en el Portal Universitario, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.
- VIII. Las columnas de texto deben ser cortas, y si se requiere un mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos.
- IX. El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.
- X. Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- XI. No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o “comillas”. Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- XII. Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.

17 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO INSTITUCIONAL.

Respecto a la utilización de la cuenta de correo pqrs@correoipc.edu.co se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

- I. Escribir siempre en un tono impersonal.
- II. Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa. Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- III. Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad. Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- IV. Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- V. No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- VI. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

18 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Administración Distrital, cuenta con mecanismos de atención preferencial para los siguientes usuarios:

- ✓ Adultos Mayores
- ✓ Mujeres embarazadas Infantes y Adolescentes.
- ✓ Personas en situación de vulnerabilidad grupos étnicos minoritarios.
- ✓ Personas de talla baja.
- ✓ Personas en situación de discapacidad.
- ✓ Discapacidad Visual.
- ✓ Discapacidad Auditiva, sorda, o hipoacusia.
- ✓ Persona sordo ceguera.
- ✓ Discapacidad Física y motora.
- ✓ Discapacidad Mental y discapacidad múltiple.

Todos los servidores públicos que atienden en los diferentes puntos de atención incluyendo las ventanillas únicas, de la Administración Distrital deberán garantizar la atención preferencial.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

19 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

Se debe tener en cuenta, según la discapacidad:

- I. Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella. Definir el tipo de atención que requiere.
- II. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo servirle? (Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien).
 - a. Tener consideración con esta situación particular que lleva al discapacitado al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.
- III. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano(a), explíquele por qué debe hacerlo y solicite que le espere por favor; al regresar al punto agradezca el tiempo de espera.
- IV. Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al supervisor(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

- V. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- VI. Deje lo que esté haciendo mientras atiende al usuario, esto le hace sentir que se merece toda su atención. No olvide mantener contacto visual y sonreír a quien atiende.
- VII. Asienta en señal de comprensión.
- VIII. Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- IX. No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.
- X. Mantenga una postura corporal que demuestre interés.
- XI. No tutee al usuario ni utilice en su comunicación frases afectuosas.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 4. Manejo de Términos por tipo de discapacidad

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda Persona que no habla en lengua oral
Hipoacústico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado	Persona con discapacidad física

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Paralítico	
o	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico Aquejado por...	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...,	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de
Aquejado por: Padece...	Persona que tiene...

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION	02
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/ago/2023

Sufre de ...	
--------------	--

Fuente: elaboración propia.

20. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- MAGT04.05.M001 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).
- POLITICA PUBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO (FUNCION PUBLICA 2020).