



*ACTUALIZACIÓN
PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO
PAC*



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAC

ACTUALIZACIÓN SEGUNDA VERSIÓN

EXAPRE
IBAGUÉ
2024

PIEDAD, SENCILLEZ, TRABAJO Y RESPONSABILIDAD...



La Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

¿**QUE ES?** Es una herramienta guía, para prestar una atención de calidad.

Permite tramitar y dar respuesta eficiente a las peticiones presentadas por el público en general.

¿ **QUE BUSCA?** Fijar los pasos que se deben desarrollar en las relaciones de los servidores públicos de la institución con los usuarios internos y Externos.

- Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la institución
- Velar por que el Protocolo de Atención al ciudadano de la institución Educativa sea aplicado en cada una de las necesidades de la comunidad educativa, garantizando integralmente la prestación del servicio, ya sea de manera virtual, escrita, telefónica o presencial.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CONTACTO INICIAL: Saludar con CULTURA, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.

“Buenos días/tardes”,
“Bienvenido/a”,
¿en qué le puedo colaborar?”





La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos , sin distingo alguno.

Se debe mantener una actitud profesional evitando el exceso de confianza en las relaciones entre en compañeros así los lazos de amistad estén muy consolidados



El servicio debe ser:

- Respetuoso
- Amable
- Confiable
- Empático
- Incluyente
- Oportuno

Respetando jerarquías y roles dentro de la
Institución



- Respetuoso , y Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano; resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.



EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO:

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención. Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa”

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe: Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.





ATENCIÓN PREFERENCIAL: ADULTO MAYOR

ADULTO MAYOR AUTÓNOMO

ADULTO MAYOR FRÁGIL O DE ALTO RIESGO



PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS



PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



ATENCIÓN NIÑOS Y NIÑAS





PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

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

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel. Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados. • Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. • Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.



“Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”. ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.



PERSONAL DE PORTERÍA: Se recomienda abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, y este previamente autorizado. Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.

Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”. ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.

Si así se requiere, se debe anunciar al ciudadano o usuario antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.





EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con la entidad es siempre la imagen que el mismo tendrá de la INSTITUCION EDUCATIVA.

“¿Hay algo más en que pueda servirle?” “Sr.” o “Sra.”

PAC Protocolo de Atención al Ciudadano Aprobada su Adopción e implementación con Resolución Rectoral Nro.15 y Acta de Gestión Documental y Archivo Nro. 06 del 23 de agosto de 2019.

Elaboro: O. Irene Vega C.

Reviso: Martha Isabel Vargas Barreto



"El que no vive
para servir,
no sirve
para vivir"

MADRE TERESA DE CALCUTA

Gracias