


 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 1 de 33	

PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA- ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL</p>	<p align="center">PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS</p>			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 2 de 33	



Contenido

CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. ALCANCE Y APLICACIÓN	3
1.3. NORMATIVIDAD	4
2. CAPITULO 2. ELEMENTOS COMUNES EN NUESTROS CANALES	7
2.1. Concepto de Servicio al Usuario.....	7
2.2. Atributos Del Buen Servicio.....	7
2.3. Actitud	8
2.4. Atención a personas alteradas	9
2.5. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	10
2.6. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	10
2.7. Atención de reclamos.....	11
3. CAPITULO 3. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA	12
3.1. Canales presenciales	13
3.2. Canales Virtuales	15
4. CAPITULO 4. PROTOCOLOS DE SERVICIO	16
4.1. Protocolo de Atención Presencial	16
4.2. Buzón de Sugerencias.....	25
4.3. Protocolo de Canal Virtual	25
4.3.1. Correo Electrónico Recomendaciones generales.....	26
4.3.2. Formulario Electrónico	28
4.4. Protocolo de Canal Telefónico	28
5. CAPITULO 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES	32
5.1. Ciudadanos.....	32
5.2. Alcaldía Municipal	33

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 3 de 33	

CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES

1.1.INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de El Espinal, Tolima, a través de la Secretaría General y de Gobierno, lidera el servicio de Ventanilla Única de **Radicación y Atención al Ciudadano y PQRS, en el que se recepcionan, radican y distribuyen comunicaciones oficiales que llegan a la entidad, así como brinda apoyo a la radicación y distribución de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD.**

Algunos conceptos, pautas y parámetros aquí planteados, fueron tomados del - Decreto 322 de 2014, por medio del cual se crea, adopta y reglamenta la Ventanilla Única y Correspondencia - Atención al Ciudadano y PQRS, para efectos de control de archivos, Alcaldía Municipal de El Espinal, de la Resolución 307 del 2016, por medio del cual se reglamente el tramite interno de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Alcaldía del municipio de el Espinal - Tolima, y se dicten otras disposiciones, así como del portafolio de la Entidad.



1.2.ALCANCE Y APLICACIÓN

Este protocolo comprende lineamientos y parámetros para que los servidores públicos del Municipio y los contratistas que apoyen su gestión en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía servicio de calidad y que pueda satisfacer sus necesidades y enaltezca sus derechos, aplica para Todos los canales, presencial, telefonía fija y móvil, página Web, Correo electrónico y correo postal.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 4 de 33	



1.3.NORMATIVIDAD

DISPOSICION	EPIGRAFE
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Art. 55.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Art. 19.
Ley 962 de 2005	“por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art 76
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 5 de 33	

Ley 1755 de 2015,	"Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
Decreto 2232 de 1995	"por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
Decreto 2623 de 2009	"por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
Decreto 103 DE 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 322 de 2014	"Por medio del cual se crea, adopta y reglamenta la Ventanilla Única y Correspondencia - Atención al Ciudadano y PQRS, para efectos de control de archivos", Alcaldía Municipal de El Espinal.
Acuerdo 003 DE 2015	Por el cual se establecen los lineamientos generales para las Entidades del Estado en cuanto a la gestión electrónica de documentos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012
Resolución 307 del 2016	"Por medio del cual se reglamente el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Alcaldía del municipio de el Espinal - Tolima, y se dicten otras disposiciones"
Doc. CONPES 3649 de 2010 - DAFP	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010 - DAFP	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Doc. CONPES 3654 de 2010 - DAFP	"Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos".
Doc. CONPES 3785 de 2013 - DAFP	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 6 de 33	

de \$USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

2. CAPITULO 2. ELEMENTOS COMUNES EN NUESTROS CANALES

2.1. Concepto de Servicio al Usuario

Los conceptos de “*Servicio al Ciudadano*” son múltiples, a pesar de esto, estos concluyen en una misma noción, expresándolo como el “*conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones*”.

Para la Alcaldía Municipal de El Espinal, la atención prestada a personas naturales o jurídicas, se brindará con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia. La Entidad reconoce la importancia de mantener actualizados los diferentes canales informativos de la Agencia, para dar a conocer las competencias, funciones, alcances de la entidad, con el propósito de que el ciudadano o usuario acuda de manera acertada y solicite alguna información, orientación o asistencia relacionada con el objeto de la entidad y satisfaga el tema de su interés

2.2. Atributos Del Buen Servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos según la expectativa del ciudadano acerca del servicio que requiere. Como mínimo, el servicio debe ser:



Atributo	Descripción
Respetuoso	Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
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.
Efectivo	Resuelve lo pedido

No obstante lo anterior, recomendamos a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad aplicar los principios éticos y los valores éticos plasmados en el *Código de Ética y de Buen Gobierno*.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN Y FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 8 de 33	

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.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistos por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria

2.3. Actitud



Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, **el servidor público debe:**

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 9 de 33	

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ✓ 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.



El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Es respetuoso.
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.



Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.



Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación

2.4. Atención a personas alteradas



- ✓ En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:
- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.



Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 10 de 33	

- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo

2.5. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases con cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



2.6. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 11 de 33	

razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

2.7. Atención de reclamos



Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 12 de 33	

3. CAPITULO 3. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA



La Administración Municipal cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de forma transversal



Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 13 de 33	

3.1. Canales presenciales

El canal presencial está conformado por cada uno de los puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía y el buzón de sugerencias ubicado en el palacio municipal.



ATENCIÓN AL CIUDADANO			
LUGAR	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PALACIO MUNICIPAL	Cra. 6 No. 8 - 07 Palacio Mpal	Cada una de las dependencias.	Lunes a Viernes 8:00 A.M. – 11:30 A.M. 2:00 P.M. – 4:30 P.M.
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	Barrio Villa Paz manzana E y F. El Espinal	Dependencias ubicadas en este punto: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de participación ciudadana • Inspección de policía 1 y 2 • Comisaría • Oficina Ludo Maloka • Secretaría de Desarrollo Social • Mas familias en acción 	
CASA DE LA CULTURA	Carrera 6 – Calle 2 y 3	Casa de la cultura	
CORREGIDURIA ESPECIAL DE CHICORAL	Carrera 5 – Calle 5	Corregiduría especial de Chicoral	

VENTANILLAS DE RADICACIÓN			
LUGAR	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN - PALACIO MUNICIPAL PRIMER PISO	Cra. 6 No. 8 - 07 Palacio Mpal	Registro y radicación de comunicaciones oficiales recibidas y PQRS	Lunes a Jueves 8:00 A.M. – 12:00 A.M. 2:00 P.M. – 6:00 P.M.
PUNTO ESPECIAL DE RADICACIÓN - CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	Barrio Villa Paz manzana E y F. El Espinal	Registro y radicación exclusiva de comunicaciones oficiales recibidas de la Inspección de Policía	Viernes 7:30 A.M. – 12:30 A.M.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 14 de 33	

PUNTO ESPECIAL DE RADICACIÓN - CORREGIDURIA ESPECIAL DE CHICORAL	Carrera 5 – Calle 5	Registro y radicación de comunicaciones oficiales recibidas y PQRS	2:00 P.M. – 5:00 P.M
---	---------------------	---	----------------------

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 15 de 33	

3.2. Canales Virtuales

El canal virtual está conformado por el sitio Web donde se divulga información de interés para la ciudadanía así como información de trámites y servicios; formulario electrónico para realizar PQRS y correo electrónico.

CANAL	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	contactenos@elespinal-tolima.gov.co	Disponible las 24 horas del día. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
NOTIFICACIONES JUDICIALES	micolombia@micolombia.gov.co	Disponible las 24 horas del día. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
PÁGINA WEB	http://www.elespinal-tolima.gov.co/	Disponible las 24 horas, en la página web de la Entidad.
FORMULARIO ELECTRÓNICO DE PQRS	http://www.elespinal-tolima.gov.co/peticiones-quejas-reclamos	Disponible las 24 horas, en la página web de la Entidad. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.

3.3. Canales Telefónicos

Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los servicios y horarios de atención de las Secretarías y Direcciones de la entidad, así como de la atención de PQRS.



CANAL	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
LINEA TELEFÓNICA FIJA	239 0314	Lunes a Jueves 8:00 A.M. – 12:00 A.M. 2:00 P.M. – 6:00 P.M. Viernes 7:30 A.M. – 12:30 A.M. 2:00 P.M. – 5:00 P.M.
LÍNEA TELEFÓNICA MÓVIL	-	-

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

4. CAPITULO 4. PROTOCOLOS DE SERVICIO

4.1. Protocolo de Atención Presencial

A través de este canal los ciudadanos pueden establecer un contacto directo con los servidores públicos, en el que pueden realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado de manera verbal o escrita que serán atendidas por los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.





4.1.1. Recomendaciones Generales

- ✓ **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- ✓ **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 17 de 33	



- ✓ **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
 - Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
 - Permanecer en el puesto de trabajo; En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

- *Establecer contacto visual con el ciudadano desde el instante en que se acerca.*
- *Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar previamente su saludo.*
- *Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.*

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 18 de 33	

4.1.2. Ingreso a la Entidad

1. Orientadores



Al orientador o anfitrión le corresponde:

FASES	ACCIONES
Antes del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer contacto visual con él ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. ✓ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido..), ¿qué servicio solicita?” ✓ Orientar al ciudadano para que se dirija al punto que le prestará el servicio. Usando el termino Por favor, diríjase a...”. ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite. ✓ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello. ✓ En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción. ✓ Indicarle que si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”. ✓ Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 19 de 33	

2. Servidores de Ventanillas de radicación



Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

FASES	ACCIONES
Antes del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar acceso a los equipos y herramientas de oficina que apoyan el registro y radicación de las comunicaciones ✓ Los servidores con funciones de recibir y registrar la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
Durante el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?". ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra." ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo. ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos. ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados, así como no debe existir saltos en los radicados. ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento
Al finalizar el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que seguirá la entidad. ✓ Si el requerimiento no es competencia de la Entidad o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 20 de 33	



3. Servidores

FASES	ACCIONES
Contacto Inicial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).
Durante el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
Retiro del puesto de trabajo	<p>Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
Solicitud requiere mayor análisis	<p>Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad	<p>Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia del Departamento. ✓ Si es en otra dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL</p>	<p align="center">PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS</p>			 <p>CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA</p>
	<p>Versión: 01</p>	<p>Fecha: 29/04/2020</p>	<p>Página: 21 de 33</p>	



Al finalizar el
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.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN Y FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 22 de 33	

4.1.3. Atención Preferencial



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- ✓ La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- ✓ En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- ✓ Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 23 de 33	

ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

✓ Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 24 de 33	

- ✓ Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✓ Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- ✓ Para **atención a personas con sordo ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ La **Atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- ✓ A las **personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- ✓ Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 25 de 33	

- ✓ Atención a **personas con discapacidad múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

4.2. Buzón de Sugerencias

- ✓ Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- ✓ Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- ✓ El área de Gestión Documental identifica el asunto y lo remite al área competente para que procedan a generar la respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.



4.3. Protocolo de Canal 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

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 26 de 33	

de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales. Correo Electrónico.

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

4.3.1. Correo Electrónico Recomendaciones generales





- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a la Entidad por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional.
- ✓ Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE EL ESPINAL</p>	<p align="center">PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS</p>			
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 27 de 33	

FASES	ACCIONES
Antes del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-. ✓ Toda comunicación oficial recibida a través de los correos electrónicos de las Secretarías y Direcciones, deberán ser direccionados al correo oficial contactenos@elespinal-tolima.gov.co, los servidores de Ventanilla de radicación procederán a asignar un número de radicado al mensaje de correo electrónico, una vez radicado se enviará al funcionario competente para que genere su respuesta, su respuesta debe ser radicada. ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad. ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
Durante el Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto". ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad. ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..." ✓ Escribir siempre en un tono impersonal. ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla. ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa. ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 28 de 33	

Al finalizar el
Servicio

- pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
 - ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
 - ✓ Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

4.3.2. Formulario Electrónico

La entidad cuenta la opción de recepción de PQRS a través del formulario Web que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad y se encuentra a disposición a través del siguiente link: <http://www.elespinal-tolima.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

En el formulario indicado los ciudadanos pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación a los elementos comunes en todos los canales.

4.4. Protocolo de Canal Telefónico

A Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante la Ventanilla Única y Correspondencia – Atención al Ciudadano y PQRS de la Entidad.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520



Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



4.4.1. Recomendaciones Generales

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; recordemos que la puede ser apreciada por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 30 de 33	

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 previstas en el **Capítulo 2. Elementos Comunes a Todos los Canales** (2.5. Lenguaje).

La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

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.



4.4.2. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

FASES	ACCIONES
Previo a la Llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifique los elementos (computador, teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles. ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno. ✓ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio. ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
Al inicio de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre. ✓ Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>



 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL</p>	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 <p>CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA</p>
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 31 de 33	

Durante la Llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor. ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
Si debe transferir o poner en espera la llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente. ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste. ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
Si no puede dar respuesta en el momento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora. ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido. ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible. ✓ Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
Al finalizar la llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir. ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero. ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN & FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 32 de 33	

5. CAPITULO 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

5.1.Ciudadanos

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:



CIUDADANOS

Derechos de los Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes. ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona. ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política. ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. ✓ Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.
Deberes de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes. ✓ Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes. ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ESPINAL	PROTOCOLO VENTANILLA UNICCA Y CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS			 CONSTRUYENDO EL ESPINAL CON DECISIÓN Y FIRMEZA
	Versión: 01	Fecha: 29/04/2020	Página: 33 de 33	

5.2. Alcaldía Municipal

Alcaldía Municipal

Derechos de los Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none">✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.✓ Tramitar las peticiones que lleguen por medios físicos o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
----------------------------	--

Construyendo Espinal con Decisión & Firmeza

Carrera 6 # 8-07 Palacio Municipal de El Espinal. Tel.: (8)239-03-14, código postal: 733520

Correo: contactenos@elespinal-tolima.gov.co Página Web <http://www.elespinal-tolima.gov.co/>