



ALCALDIA DE POPAYAN

GEI-170

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Versión: 07

Página 1 de 21

PROTOCOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



***OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEM
POPAYÁN***

**Yady Alexandra Córdoba Gallego
Profesional Universitario –SAC SEM
Junio de 2020**



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Versión: 07
		Página 2 de 21

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Popayán, a través de la Secretaría de Educación Municipal y su Oficina de Atención al Ciudadano, pretende brindar el mejor servicio a los ciudadanos, ofreciendo una atención integral, que permita orientarlos y resolver sus necesidades buscando la satisfacción y el cumplimiento de sus derechos como usuarios.

Desde la constitución Política de Colombia se plantea el servicio a la comunidad, como fin esencial del estado y por ende desde sus entidades territoriales es indispensable la práctica de este propósito que dignifica y valora a los ciudadanos al ofrecerles un servicio oportuno y de calidad.

De igual manera el Ministerio de Educación Nacional, presenta una estrategia integral del servicio de Educación que se resume en la siguiente declaración:

1. “El Ministerio de Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”.

Basados en todo lo anterior la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal, establece los protocolos de servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de servicio, con el objetivo principal de lograr una interacción efectiva, oportuna y de calidad entre los servidores públicos y los ciudadanos.

1.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 3 de 21

2. OBJETIVO

Establecer los protocolos de servicio al ciudadano, con el propósito de brindar atención e información oportuna y efectiva de los trámites y requerimientos presentados ante la entidad, logrando una interacción integral a través de los diferentes canales establecidos por la Secretaría de Educación Municipal de Popayán y generando experiencias positivas que culminen en la satisfacción del ciudadano, generando así una verdadera cultura de servicio.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Estos se refieren a los medios a través de los cuales la comunidad educativa y los ciudadanos presentan sus requerimientos o solicitan trámites y servicios que son de competencia de la Secretaría de Educación Municipal-SEM Popayán.

Los canales de atención establecidos por la SEM Popayán son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional.
- **Presencial:** Contacto personalizado de la comunidad educativa y los ciudadanos con los servidores públicos, cuando éstos ingresan a las instalaciones físicas de la Alcaldía de Popayán y se dirigen a la Oficina de Atención al Ciudadano de la SEM Popayán.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la SEM Popayán, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Web:** Corresponden a los requerimientos de la comunidad educativa y los ciudadanos, que se radican vía Web, cuando éstos ingresan al Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, plataforma destinada por Ministerio de Educación Nacional, como herramienta que le permite a los ciudadanos registrar sus PQRSD a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07 Página 4 de 21

4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

4.1 Atributos de un buen servicio: Para ofrecer un servicio de calidad, es necesario cumplir con algunos atributos que cumplan con las expectativas de la comunidad educativa y de los ciudadanos, entre los más importantes encontramos:

- **Respetuoso:** Atender a las personas valorándolos, sin distingo de raza, inclinación sexual, religión y respetando sus diferencias.
- **Empático:** Implica comprender las necesidades de los demás, ponerse en su lugar, brindándole la atención que quisiéramos para nosotros.
- **Amable:** Interactuar con el ciudadano de una manera cortés, atenta, clara y servicial.
- **Incluyente:** Involucra la buena atención desde la diversidad, sin distingo, ni discriminación, acorde a la sensibilidad de la sociedad actual.
- **Oportuno:** Generar respuestas adecuadas y en el momento oportuno, cumpliendo con los términos establecidos con el ciudadano.
- **Efectivo:** Cumplir con el propósito de lo requerido por el ciudadano.
- **Confiable:** Generar respuestas certeras, basadas en normas y procedimientos documentados.
- **Calidad:** Satisfacer las expectativas de los ciudadanos, generando respuestas sustentadas y acordes con lo requerido.
- **Innovador:** Ofrecer servicios acordes con los avances tecnológicos y experiencias significativas de servicio.

Ofrecer un buen servicio es entender las necesidades de los ciudadanos y generar respuestas claras y oportunas, los servidores públicos deben propiciar una interacción coherente con lo requerido por el ciudadano.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Versión: 07
		Página 5 de 21

4.2 Disposición de servicio

La disposición al buen servicio se demuestra con la actitud de atención, la buena postura, el tono de voz y los gestos, por ello los servidores públicos deben cumplir con sus deberes de servicio como los son:

- Puntualidad y cumplimiento del horario de atención
- Trato respetuoso y amable
- Comunicación asertiva y empática
- Escucha activa
- Propiciar información actualizada
- Ofrecer atención preferencial a personas discapacitadas, mujer gestante o adulto mayor.
- Capacitarse y cualificarse como funcionario de atención al ciudadano
- Conocer los manuales de procedimientos y procesos de la SEM Popayán
- Ser servidores públicos íntegros
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- Creatividad en el servicio

4.3 Deberes al acceder a un servicio

Son deberes de la comunidad educativa y los ciudadanos cuando acceden a los servicios de la SEM Popayán:

- Solicitar de forma respetuosa y oportuna los servicios requeridos
- Respetar al servidor público que lo atiende
- Respetar el turno que se le asigne
- Conocer o solicitar de manera cortés los requisitos del trámite o servicio demandado
- Proponer mejoras al servicio a través de los medios dispuestos para ello
- Velar por la seguridad y privacidad de su identificación, claves y datos (para los casos que aplique)
- Preservar y no alterar los documentos que se le entreguen
- Esperar las respuestas a sus solicitudes de acuerdo con los términos establecidos en la ley y las normativas internas de la SEM Popayán
- Respetar y conservar las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Popayán



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 6 de 21

4.4 Lenguaje

El lenguaje es la capacidad que tiene el ser humano para expresar sus pensamientos y sentimientos a través de la palabra. En la atención y la solicitud de acceso a un servicio se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Las frases de cortesía utilizadas en la atención al ciudadano son por ejemplo: Buen día, ¿En qué le puedo colaborar?, Con mucho gusto, a la orden, son las que marcan la diferencia y son bien acogidas por los usuarios.
- 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

a) La capacidad de escucha como elemento fundamental en el lenguaje

Escuchar es un verbo que hace referencia a la acción de poner atención en algo, es una acción voluntaria que demuestra el interés que tenemos por determinado asunto o solicitud y es allí, donde la interacción comunicativa del servidor público con el ciudadano, juega un papel importante, porque del resultado de una escucha activa, depende la comprensión y buen servicio que podemos ofrecerle al usuario.

Para escuchar activamente es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Permita que su interlocutor hable. Si está hablando todo el tiempo, no puede escuchar al otro.
- Facilite que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse; para conseguirlo, mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 7 de 21

- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla; para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Domine sus emociones; una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto pondría a nuestro interlocutor a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión

b) Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen una notable influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.

Mirada: fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

Expresión facial: la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones; es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Por medio de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Postura corporal: las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 8 de 21

Gestos: acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

Movimiento de las piernas/pies: agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

Distancia-proximidad: en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Movimientos de cabeza: cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.

Volumen de voz: los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.

Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, uso excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

“Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado: recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su humanidad”. Tomado de: Protocolo de Atención al Ciudadano-Unidad de Atención al Ciudadano-Ministerio de Educación Nacional



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 9 de 21

4.5 Atención a personas alteradas

En la atención al público es normal encontrarse con personas que se encuentran en estado evidentemente alterado, debido a que están inconformes, ofuscados o disgustados ante determinada situación o por que no se encuentran de acuerdo con alguna respuesta generada. En casos como estos el servidor público debe enfrentar la situación de la siguiente manera:

- Escuchar al ciudadano atentamente, permitiéndole desahogarse, sin interrumpirlo
- No discutir con el ciudadano y tomar una postura y gestos amigables
- No solicitarle que se calme, esto lo alterara más
- Tener cuidado con el tono de voz y no tomárselo personal
- Conservar la calma, así el ciudadano adoptara la misma posición
- El uso de frases como como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, le generaran empatía
- 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.

4.6 Respuestas negativas a solicitudes

Las respuestas generadas a la comunidad educativa o ciudadanos no siempre son positivas, en ocasiones estar serán negativas y en casos como estos el servidor público debe estar preparado teniendo en cuenta las siguientes pautas:

- Ofrecer las explicaciones necesarias, sin utilizar tecnicismos, manifestando los motivos, bien sustentados, de porque no es posible acceder a su solicitud
- Generar alternativas que de alguna forma puedan suplir la necesidad del ciudadano, demostrándole que es importante y la intención de ofrecer un buen servicio
- Cerciorarse de que el ciudadano comprendió los motivos que sustentan la negación



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 10 de 21

4.7 Atención de Reclamos

La Oficina de atención al Ciudadano de la SEM Popayán, a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, es la encargada de recepcionar las quejas y reclamos de la comunidad educativa y ciudadanía en general, en lo que compete a la entidad. Para atender efectivamente las reclamaciones es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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 usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar en el sistema SAC de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita

5. PROTOCOLOS CANALES ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE POPAYÁN

5.1 Escrito

Mediante este canal se recibe de la comunidad educativa y ciudadanía en general, la correspondencia recepcionada a través de correo físico o postal, vía fax o por correo electrónico.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 11 de 21

5.1.1 Correspondencia física o postal

- Saludar haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición, preguntando en que se le puede servir
- Recibir los documentos que el ciudadano o funcionario de la empresa postal, 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.
- Ingresar al sistema SAC y asignar un número de radicado a cada documento según el orden de entrega. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

5.1.2 Correspondencia correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de la cuenta de correo electrónico, y no debe permitirle a terceros acceder.
- Toda la correspondencia electrónica debe descargarse y posteriormente radicarse en el Sistema de Atención al Ciudadano –SAC, asignándose al funcionario competente para generar la respuesta, sólo en caso de que no sea de competencia de la SEM la respuesta o, que el asunto no amerite la radicación en el sistema, se procederá a dar respuesta mediante este medio o al archivo del documento.
- 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.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 12 de 21

5.2 Presencial

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal de Popayán, es la destinada para que la comunidad educativa y la ciudadanía en general, presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que sean de competencia de la entidad, desde las instalaciones de la Alcaldía de Popayán, ubicada en el Centro Histórico de la ciudad, en la Carrera 6 No. 4-21-Edificio C.A.M.

Aspectos importantes

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- Los servidores públicos encargados de la atención y servicio al ciudadano deben:
 - ✓ Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
 - ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
 - ✓ Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
 - ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 13 de 21

evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto. Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.

- ✓ Revisar constantemente la validez de la comunicación
- ✓ Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- ✓ Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio, para ello se entregan para el diligenciamiento del ciudadano, las encuestas de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por la SEM Popayán
- ✓ 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.

5.2.1 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. Durante dicho espacio la persona puede presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito“ o „mijito“, entre otros.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 14 de 21

- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. |En este caso, si la SEM cuenta con uno, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, 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.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 15 de 21

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla 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 separarlos, ni distraer 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 se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordo ceguera:

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea,



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 16 de 21

esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

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

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 17 de 21

5.3 Telefónico

Este canal permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil y con las dependencias que cuentan con este canal para atender las dudas de los usuarios.

Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida 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.
- Conocer todas las funciones del teléfono y usarlas.
- Disponer de una guía actualizada de los trámites y servicios de la SEM Popayán, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Tenga en Cuenta:

- **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 enunciadas anteriormente.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” 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.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 18 de 21

- **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

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, 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 la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 19 de 21

5.3.1 Chat telefónico

Este medio de comunicación se utiliza cuando los ciudadanos envían mensajes a través de mensajes de texto o vía WhatsApp, para la atención por este medio las recomendaciones son las siguientes:

- Verificar la red, conexión y servicio de internet
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas. .
- Responder las preguntas por orden de entrada de los mensajes
- Iniciar con el saludo: “Buenos días/tardes, soy (nombre, apellido, cargo y dependencia), preguntar el nombre y datos básicos.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y generar la respuesta enviando la información y orientaciones necesarias para que el ciudadano proceda a radicar su requerimiento a través de los canales dispuestos por la SEM Popayán.
- Verificar el ciudadano entendió las orientaciones
- Al responder este tipo de mensajes es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
 - ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
 - ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 20 de 21

5.4 Web

El Sistema de Atención al Ciudadano “SAC”, es una herramienta que le permite a los ciudadanos registrar sus PQRSD a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin.

Lo anterior se puede hacer desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier lugar donde se cuente con acceso a internet si así lo desea, además, se puede realizar seguimiento a los estados de dichos requerimientos.

Para el uso de esta herramienta tecnológica es importante que los ciudadanos desde su rol, conozcan la plataforma e ingresen a radicar sus requerimientos, para este proceso el servidor público debe:

- Ingresar al SAC, verificar en el módulo: “*Requerimientos Sin Asignar*” las solicitudes que ha generado la comunidad educativa y la ciudadanía en general.
- Proceder a leer el asunto y contenido de la solicitud y si esta cuenta con adjuntos, abrirlos para complementar la comprensión de la misma.
- A través del botón “Asignar”, el funcionario asigna el requerimiento a la dependencia o funcionario competente para dar respuesta.
- El servidor público a quién se le asigne el requerimiento por competencia, debe generar al ciudadano una respuesta de calidad, oportuna, y de fondo, en los tiempos que determina la ley.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de su funcionario competente será la encargada de hacer seguimiento a las respuestas generadas desde el sistema y efectuara la respectiva evaluación de satisfacción del servicio.



"Dale al cliente siempre más de lo que espera". Nelson Boswell.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GEI-170
	SECRETARIA DE EDUCACION	Versión: 07
		Página 21 de 21

6. Referencias Bibliográficas

- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Grupo de Servicio al Ciudadano, Función Pública, Octubre de 2017. Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- Protocolos de Atención al Ciudadano, unidad de Atención al ciudadano-Ministerio de Educación Nacional
- www.definicionabc.com
- <https://dle.rae.es/escuchar>

