

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

Manual de Atención al Ciudadano



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

Manual para el Servicio de Atención al Ciudadano

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Comunicaciones	Cargo: Rector
Firma:	Firma:

ÍNDICE

Tema	Pág.
1. Objetivo	3
2. Campo de Aplicación	3
3. Responsables	3
4. Términos y Definiciones	3
5. Políticas de Operación	3
6. Contenido	7
6.1. Protocolo General para la Atención al Ciudadano	7
6.2. Protocolo de Atención en la Oficina de Atención al Ciudadano	8
6.3. Protocolo de Atención del Personal de Seguridad	9
6.4. Protocolo de Atención por el Canal Telefónico Microsoft Teams	9
6.5. Chat personalizado WhatsApp.....	9
6.6. Punto Satélite de Atención Presencial.....	9
6.7. Protocolo de Atención por Correspondencia	12
6.8. Protocolo de Atención Vía Chat de Redes Sociales, Correo Electrónico y Página Web	13
6.9. Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad, Adultos Mayores o Mujeres en Estado de Embarazo	15
6.10. Consideraciones Generales	16
6.10.1. Actitud	16
6.10.2. Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse	16
6.10.3. Atención a personas alteradas	16
6.10.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	17
6.10.5. Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente	17
6.10.6. Presentación Personal	18
6.10.7. Presentación de los Puestos de Trabajo	20
7. Puntos de Control	20
8. Documentos de Referencia. (Bibliografía)	20
9. Control de Cambios	21
10. Anexos	21



MANUAL DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: MA-CPU-01

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
Agosto 24 de 2022

Página 3 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

1daea

1. Objetivo.

El objetivo fundamental del Manual es Ofrecer a los ciudadanos que se acercan a la Institución un trato amable y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos en la entrada del Tecnológico de Antioquia, hasta quien los despide; funcionarios de las dependencias que les brindan la información.

2. Campo de Aplicación.

Este manual aplica para todas las áreas y procesos del Tecnológico de Antioquia.

3. Responsables.

Son responsables de velar por la aplicación de este manual el profesional de Comunicaciones y todos los líderes de proceso del Tecnológico de Antioquia.

4. Términos y Definiciones.

Ninguno

5. Políticas de Operación.

- a) Todos los colaboradores del Tecnológico de Antioquia, deberán aplicar y cumplir las siguientes pautas para la atención al ciudadano; éstas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de los requerimientos o solicitudes de los ciudadanos, y se deben tener en cuenta tres (3) etapas básicas:
 - **Apertura:** Inicia con un saludo, el objetivo es abrirle al Ciudadano la puerta a la Institución, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida. Cuando salude a la persona, hágalo mirándola directamente a los ojos y sin esperar que sea ésta quien lo salude primero.
 - **Análisis y comprensión:** Mostrar una actitud de escucha y observación para que pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad. Enfóquese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo mantenga la neutralidad, es decir, no tomar partido de las opiniones y juicios que el ciudadano exprese.
 - **Intervención y solución:** Aquí se realiza la prestación del servicio y la atención al ciudadano; en ella se busca dar solución a las necesidades y se concreta la información que se le debe brindar al mismo.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-CPU-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Agosto 24 de 2022
		Página 5 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

- b) Tenga siempre en cuenta la misión y visión de la Institución para que el lenguaje en el trato con el usuario sea asertivo:

MISIÓN:

Formar personas comprometidas con el desarrollo del departamento y del país, en los niveles de formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitario y de formación avanzada, desde un Proyecto Educativo Institucional que potencializa la construcción de conocimiento, fomenta el espíritu humanista, crítico e investigativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

VISIÓN:

Para el año 2024, El Tecnológico de Antioquia se identificará como una Institución Universitaria, líder en el orden departamental, competitiva en el ámbito nacional, con proyección internacional, reconocida por la excelencia académica y la calidad humana de sus integrantes, para responder con eficiencia, eficacia, pertinencia y compromiso social a los requerimientos y necesidades de la sociedad y, en particular, de las distintas regiones del departamento de Antioquia.

- c) Le compete a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Sede Robledo, las responsabilidades de recepción de correspondencia, las taquillas de atención al ciudadano y el conmutador de la Institución.
- d) Cada Coordinador de las Sedes de Itagüí y Copacabana deberá asumir las responsabilidades antes mencionadas, en articulación con el profesional de la Oficina de Comunicaciones del Tecnológico de Antioquia.
- e) Son factores importantes para la atención presencial, los siguientes:
1. **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
 2. **El aspecto:** La presentación personal puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al TdeA. Debe ir acompañado de su identificación personal.
 3. **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el interlocutor pone su atención. Por ello es fundamental mirar a la persona, demostrando interés, actitud de escucha reflejando seguridad en la información que se está dando. Además, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-CPU-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Agosto 24 de 2022
		Página 6 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

4. La postura: La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
 5. 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, por lo tanto, el colaborador del TdeA, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
 - Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
 - Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
 - Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
 - Archivar los documentos diariamente.
- f) Como parte del fortalecimiento de su relación con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, y basados en lo establecido por la ley 1437 de 2011, los principios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ley 1712 de 2014), y la ley estatutaria del derecho de petición (Ley 1755 de 2015), el Tecnológico de Antioquia les recuerda los derechos y deberes del ciudadano mediante la Carta de Trato Digno, tal como se describe en el Anexo. No.1 de este manual.
- g) Son canales de comunicación del Tecnológico de Antioquia, los siguientes:
- **Presencial:**
Nuestros puntos de atención se encuentran ubicados en la Calle 78 B N° 72A 220 Robledo- Antioquia. Punto TdeA - Atención personalizada PQRSDF bloque

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-CPU-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Agosto 24 de 2022
		Página 7 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

1 oficina 102. Oficina de correspondencia – bloque 2 primer piso- Gestión Documental bloque 3

- **Punto Satélite de Atención Presencial:**

Nuestros puntos de atención se encuentran ubicado en la Calle 78 B N° 72 A 220 Robledo- Antioquia. Punto TdeA – un Infórmate bloque 2 primer piso, con horario continuo de 7:00 am a 7:00 pm.

- **Vía Telefónica:**

Línea de atención personalizada 444 37 00 - Opción 1
Horario de atención.

Lunes a jueves de 7:30 a 12:00 13:00 a 17:30

Viernes de 7:30 a 12:00 13:00 a 16:30

- **Chat personalizado WhatsApp - KEYBE:** El cual atiende por la plataforma KEYBE, inicialmente es atendido por un Bot el cual le brinda opciones de preguntas frecuentes, al no solucionar será dirigido a un asesor del punto TdeA.



305-481-04-35

- **Correo Electrónico:**

E-mail atención personalizada atencionalcliente@tdea.edu.co

- **Redes Sociales:**

 **tecdeantioquia**

 **YouTube** **tecnologicodeantioquia**

 **@Tecnologicodeantioquia**

- **Sistema Campus:**

<https://www.tdea.edu.co/index.php>

- **Archivo Central:**

E-mail y atención personalizada archivo@TecnologicodeAntioquia.onmicrosoft.com

- **APP TdeA:**
Para docentes, empleados y estudiantes.
- **Ventanilla Única de Trámites:**
Atención personalizada.
- **Notificaciones judiciales:**
E-mail notificacionesjudiciales@tdea.edu.co

6. Contenido

6.1. Protocolo General para la Atención al Ciudadano.

El compromiso con la ciudadanía se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en el Tecnológico de Antioquia, desde la persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de la sede principal, así como aquellos que están por fuera de ella y que prestan algún servicio o función en su representación, hasta quien los despide deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir. Así: “Buenos días/tardes, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse de forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo, potenciando la escucha activa a su necesidad. La atención personal al ciudadano debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras esté atendiendo a un ciudadano, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.
- No coloque el celular personal sobre la mesa de atención, manténgalo en silencio desde el inicio hasta el final de la jornada de atención.
- No hablar por celular y menos en voz alta mientras se atiende al Ciudadano.
- No testear mientras se atiende al ciudadano.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.
- Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo,

COPIA CONTROLADA*Está prohibida su impresión y reproducción*

sugerencia y/o felicitación-PQRS, el funcionario que lo está atendiendo debe diligenciar el formato conforme a lo establecido en el Procedimiento FO-AC-01 de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano, diríjase a él para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano la razón de la demora e Infórmele la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará. Asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hastanuestras oficinas.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede algunatarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano 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.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitadospara la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar.

6.2. Protocolo de Atención en la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Una vez el usuario ingrese al Tecnológico de Antioquia, el personal de vigilancia lo direcciona a la oficina correspondiente, según su necesidad.
- El usuario es atendido por el funcionario de ventanilla.
- El funcionario registra los datos del usuario en la planilla soporte (listas virtuales en archivos que maneja colaborador).
- Si es el caso se le proporciona la respuesta inmediata; si no, se envía solicitudde respuesta al funcionario o dependencia encargado de tramitar la solicitud.

- Si es por escrito, remitir el documento al Archivo Central.
- El funcionario de taquilla supervisa y entrega respuesta por vía telefónica o mediante correo electrónico que su petición ha sido contestada y el lugar donde puede ser recogida.
- Se cierra el proceso.
- De ser necesario, se emprende la acción de mejora.

6.3. Protocolo de Atención del Personal de Seguridad.

- a) Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- b) Hacer contacto visual con el ciudadano, sonreírle y evitar mirarlo con desconfianza.
- c) Saludar diciendo “Buenos Días/Tardes”, “Bienvenido...”
- d) Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en nuestras instalaciones
- e) Orientar al ciudadano sobre el funcionario y/o dependencia a la cual debe dirigirse.
- f) Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención.
- g) Si es una persona con movilidad reducida, ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda y cerca de la dependencia a la cual se dirige; en caso de que no sea posible el acceso a la dependencia, informe inmediatamente para que sea atendido con prioridad por el funcionario encargado.

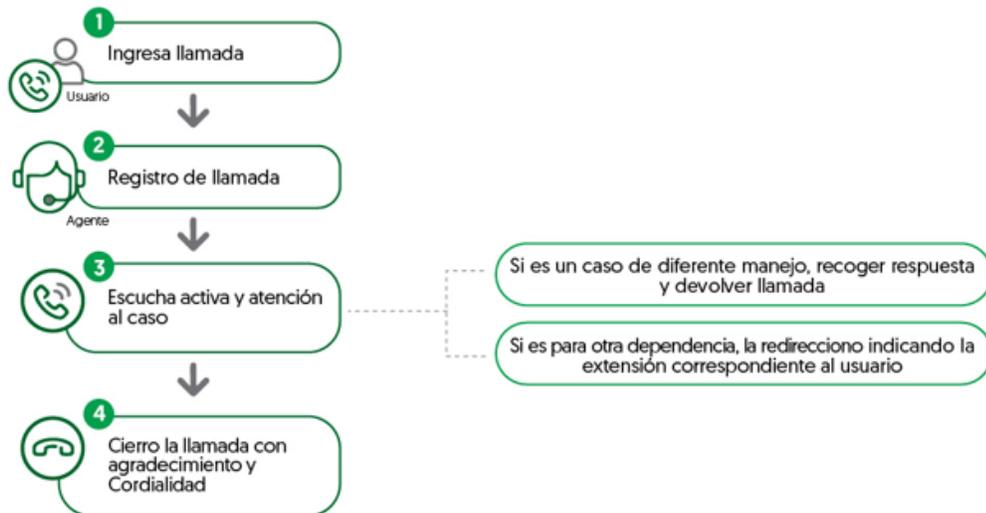
6.4. Protocolo de Atención por el Canal Microsoft Teams.

- a) El teléfono es el medio logístico puesto a su disposición por el Tecnológico de Antioquia para el desarrollo del trabajo y el recibo de llamadas de los ciudadanos.
- b) La atención telefónica también permite proyectar la imagen que se quiere tener de la Institución ante la comunidad.
- c) Los teléfonos deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada. Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.
- d) El protocolo es como se describe a continuación:

COPIA CONTROLADA*Está prohibida su impresión y reproducción*

1. Una vez ingresa la llamada al PBX - la redirecciona a las extensiones correspondientes al Punto TdeA.
2. Registra la solicitud realizada por el usuario, así como sus datos personales.
3. El colaborador del TdeA escucha atentamente y registra la solicitud o requerimiento del usuario.
4. Analiza si puede ser resuelto el requerimiento de manera inmediata o de ser necesario se apersona del caso y le indica al ciudadano que tan pronto recoja la respuesta, le contactará
5. Si a la solicitud realizada por el ciudadano fue necesario realizar solicitud por escrito al funcionario o dependencia encargada, el funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y la envía por el medio concertado. Cuando no fuere posible resolver la solicitud en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
6. Se cierra el proceso.
7. De ser necesario, se emprende la acción de mejora
8. Si la solicitud se realiza por fuera del horario de atención, el sistema debe registrar los mensajes de los usuarios.
9. Los mensajes dejados por los usuarios, deben ser atendidos inmediatamente el funcionario encargado retome la actividad, así mismo, informarle al usuario la respuesta a su solicitud o que esta será atendida lo más pronto posible.

Protocolo para la atención telefónica



e) Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es preciso que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Cuando el ciudadano recurre a una dependencia por alguna duda, queja o reclamo se debe tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar al interlocutor y sin alterarse, si éste pierde el control; ante todo se es servidor público y se debe guardar la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.
- Si debe hacer que el ciudadano espere al teléfono, explíquele por qué debe esperar.
- Pregúntele si desea esperar en la línea; espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
- Si el ciudadano acepta esperar en la línea retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su requerimiento.
- Al retomar de nuevo la llamada dele las gracias por haber permanecido en la línea.
- Si el tiempo que debe esperar el usuario en la línea está entre 1 y 3 minutos,

COPIA CONTROLADA*Está prohibida su impresión y reproducción*

dele la opción de esperar en la línea o que usted le devuelva la llamada posteriormente; para esto pida al ciudadano su número telefónico.

- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.
- No trate temas personales con los usuarios o proveedores que llaman a su dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Si es necesario tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación, hágalo.

f) Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra dependencia.
- Dígale a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del ciudadano que llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.
- Termine la llamada adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase de la persona agradeciendo su llamada y permítale que sea él el que cuelgue primero.

6.5. Protocolo de Atención por Correspondencia.

- a) Se recibe el documento en la taquilla del Archivo Central.
- b) Se realiza el respectivo registro del documento y si es el caso de los documentos adjuntos; se asigna el radicado.
- c) Se traslada el documento a la oficina de Atención al Ciudadano.
- d) El funcionario de atención al ciudadano registra la solicitud.
- e) El funcionario de atención al ciudadano redirección a la solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- f) El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y la envía a través del Archivo.
- g) Se cierra el proceso.

h) De ser necesario, se emprende la acción de mejora.

Protocolo de Atención por Correspondencia



6.6. Protocolo de Atención Vía Chat de Redes Sociales, Correo Electrónico y Página Web.

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede al Tecnológico de Antioquia a través de estos medios, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Proceso de atención



- a) Primero se debe verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- b) Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

- c) Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada. y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- d) Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- e) Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional del TdeA sobre (...)”.
- f) Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
- g) Una vez realizada la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)”.
- h) Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?” o “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”.
- i) Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
- j) Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- k) Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.
- l) Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- m) Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- n) En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- o) No utilizar símbolos, emoticones, caritas, etc.
- p) Dividir las respuestas largas en bloques.
- q) No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- r) Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- s) Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección

informada por el usuario.

- t) Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- u) Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- v) En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- w) Ingresa el mensaje por el chat, bien sea Facebook, Instagram, chat de la página web, sistema de atención virtual del tecnológico de Antioquia – vía web, correo Tecnológico de Antioquia
- x) Se registra la solicitud en el sistema – automático.
- y) El agente del chat entabla conversación con el usuario en un lenguaje respetuoso y familiar y emite la acción de respuesta inmediatamente; si no es así, debe tomar los datos del usuario e informarle que realizará la consulta respectiva.
- z) Se remite solicitud al funcionario o dependencia encargada.
 - aa) Se recoge la respuesta y se envía al usuario por el medio concertado.
 - bb) Se registra la respuesta en el sistema – automático. (cierre)
 - cc) Se cierra el proceso.
 - dd) Se emprende la acción de mejora.

6.7. Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad, Adultos Mayores o Mujeres en Estado de Embarazo.

Los colaboradores del TdeA deben considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

- a) El cuerpo de seguridad es el responsable del ingreso a los edificios públicos, los cuales deben hacer ingresar de manera inmediata al ciudadano.
- b) Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores, ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al colaborador que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde

permanezca cómoda mientras espera y cerca de la dependencia a la cual se dirige.

- c) Informe inmediatamente al colaborador que requiere el ciudadano, para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

6.8. Consideraciones Generales.

6.8.1. Actitud.

Se requiere que los colaboradores 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, y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

6.8.2. Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse.

Realícele las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento: Indagando, formulando preguntas abiertas y/o cerradas.

- Las preguntas abiertas sirven para establecer necesidades, definir problemas y obtener más información.
- Las preguntas cerradas sirven para clarificar lo que se ha dicho, confirmar un trámite o servicio.

6.8.3. Atención a personas alteradas.

En muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mire al ciudadano a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; es decir; mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.
- Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.

COPIA CONTROLADA*Está prohibida su impresión y reproducción*

- No tome la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Cuide el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Use frases como “sí señor, entiendo su posición...”; “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- De alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informe que a partir de esta comunicación el Tecnológico de Antioquia estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

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

- Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- De 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.
- Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6.8.5. Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente.

- Hágale saber cuántos días demorará, cómo se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Informe al ciudadano la fecha aproximadamente en la que recibirá la respuesta y a

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-CPU-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Agosto 24 de 2022
		Página 19 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

través de qué medio se le entregará.

- Deje por escrito los asuntos que quedan pendiente en relación con la solicitud del usuario.
- Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más.
- Realice un seguimiento de la solicitud hasta que le haya llegado la respuesta al ciudadano.

6.8.6. Presentación Personal.

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo, no todas están acordes a ciertos espacios en los que se desenvuelven las personas. Lo que busca precisamente la etiqueta, es dar herramientas para aprender a reflejar una imagen corporativa ante los usuarios que visitan las instalaciones de la Institución Universitaria

“La imagen personal, es la imagen del TdeA”

La imagen profesional y personal de los individuos en las organizaciones permean su imagen corporativa.

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación, al seguimiento de las políticas de la Institución y a la efectividad en la atención que adelante cualquier funcionario público, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen Institucional.

Por ello, la elegancia, sobriedad, versatilidad, proactividad y profesionalismo de una persona, se verá sin duda reforzada en su indumentaria. Que deberá ser utilizado como un plus, sin que reste importancia a las capacidades y actitud de quien los porta.

Es común encontrar personas que se esmeran por brindar una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, se perciben algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la Institución.

Las siguientes recomendaciones aplican para todo el equipo de directivos, colaboradores y planta docente que presta servicio en el Tecnológico de Antioquia.

6.8.6.1. Vestuario y calzado femenino.

- La falda se usará a una altura media, se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla.

- Para desempeñar su trabajo diario los vestidos no deben ser muy cortos o escotados.
- Para presentarse a laborar no se debe usar blusas o Camisetas cortas (ombliquera o tops).
- No deben usarse jean con rotos y/o destroy.
- Los zapatos deben estar limpios y acorde al vestido.
- El carné de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre a la vista.

6.8.6.2. Peinado.

- El cabello debe lucir bien arreglado y limpio.

6.8.6.3. Maquillaje.

- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- No se deben maquillar en el puesto de servicio ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- Las uñas deben estar siempre limpias o maquilladas.
- Los accesorios que se vayan a utilizar con el vestuario (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.

6.8.6.4. Vestuario y calzado masculino.

- La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos deberán ser tipo oficina, y estar muy bien lustrados. En horas laborales evite el uso de tenis.
- El pantalón deberá estar adecuadamente planchado. (en horas laborales no debe usar jean con rotos y/o destroy).
- El carnet de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre a la vista.
- El cabello debe usarse corto o recogido.
- Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-CPU-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Agosto 24 de 2022
		Página 21 de 22

COPIA CONTROLADA
Está prohibida su impresión y reproducción

6.8.7. Presentación de los Puestos de Trabajo.

Mantener los puestos individuales de trabajo organizados. El puesto de trabajo debe estar siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo o prestación del servicio.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor.

7. Puntos de Control

- a) Velar por la actualización de los canales de comunicación, con el fin darle mayor validez al procedimiento y la carta de trato digno al ciudadano.
- b) Hacer uso de las directrices de este documento para la inducción, reinducción y entrenamiento del personal.
- c) Velar por la actualización normativa aplicable al sistema de atención al ciudadano.

8. Documentos de Referencia. (Bibliografía)

- a) Ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo)
- b) Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública)
- c) Ley 1755 de 2015 (Derechos de Petición)



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-CPU-01

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
Agosto 24 de 2022

Página 22 de 22

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

9. Control de Cambios.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
		No aplica para esta versión

10. Anexos.

Anexo No.1: Carta de Trato Digno al Ciudadano.

TRATA