



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

RESOLUCIÓN No. (6 4 4 9) 2 9 DIC 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN AL MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DEL DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA"

EL ALCALDE DEL DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 2, 209 y 269 de la Constitución Política; las Leyes 87 de 1993, 1437 de 2011 y 1474 de 2011; los Decretos 943 de 2014, 1083 de 2015 y 1499 de 2017, y

CONSIDERANDO;

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia señala que: *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares."*

Que el artículo 209 Constitucional establece que: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."*

Que el artículo 269 ibidem consagra que: *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas."*

Que la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 desarrollan los principios de la función administrativa y regulan el derecho fundamental de petición, estableciendo lineamientos para una gestión pública eficiente, transparente y orientada al servicio al ciudadano, mediante la estandarización de procedimientos, el uso de medios tecnológicos y la implementación de mecanismos de control que garanticen la trazabilidad, oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Que el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, integra y sustituye los lineamientos anteriormente contenidos en los Decretos 2482 de 2012 y 1083 de 2015, estableciendo directrices para una gestión institucional orientada a resultados, en la cual el servicio al ciudadano se consolida como una política transversal, soportada en la adopción de protocolos, procedimientos y estándares de atención que contribuyen a la mejora continua, la eficiencia institucional y el cumplimiento de los objetivos misionales de las entidades públicas.

Q



Que el Documento CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", y el Documento CONPES 3785 de 2013, "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", establecen lineamientos orientados a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, mediante la estandarización de la oferta de servicios, la mejora de la calidad en los diferentes canales de atención, la simplificación de trámites y la adopción de instrumentos que garanticen una atención oportuna, eficiente y centrada en el ciudadano, los cuales deben ser implementados por las entidades públicas en el marco de sus competencias y de los sistemas de gestión y control institucional.

Que el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano incorpora enfoques de derechos, diferencial, poblacional, de género e interseccionalidad, garantizando una atención incluyente a personas mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado y personas pertenecientes a sectores sociales LGBTI, entre otros grupos de especial protección constitucional.

Que en atención al Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, la entidad acogerá los criterios de accesibilidad, la Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía y protocolos por canal de atención, tal y como se indica en dicho documento, respondiendo así a la prestación de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía, además de atender a las recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Que el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, como entidad territorial comprometida con el desarrollo social, la promoción turística y la conservación del patrimonio histórico y cultural, reconoce la importancia de garantizar una atención integral, incluyente, accesible, transparente y eficiente a todos los ciudadanos y grupos de interés.

Que en sesión del Cuarto Comité Institucional de Gestión y Desempeño – MIPG, realizada de manera virtual el 5 de diciembre de 2025, según consta en el Acta No. 004, dicho órgano colegiado conoció, analizó, socializó y aprobó la actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial, recomendando su adopción formal mediante acto administrativo.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como instancia orientadora de la gestión institucional, avaló la necesidad de actualizar y estandarizar los lineamientos de atención al ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, la accesibilidad, la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que, en consecuencia, se hace necesario adoptar formalmente la actualización del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano de la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, dejando constancia expresa del respaldo institucional otorgado mediante el Acta No. 004 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Que de acuerdo con lo anterior la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta adoptará la actualización DEL MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DEL DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA el cual hace parte integral de la presente Resolución.

Jr



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

6 4 4 9

RESUELVE:

29 DIC 2025

ARTICULO PRIMERO. Adoptar la actualización del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano en la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta en todas las dependencias y grupos internos de trabajo de esta entidad territorial en donde se desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

Este Manual que se encuentra adjunto en el anexo denominado Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano en la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. La Secretaria General, por conducto de la Oficina de Gestión para la Atención del Ciudadano ejercerá la dirección y coordinación de la aplicación del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano en la Alcaldía del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

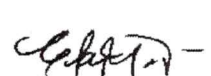
ARTÍCULO TERCERO. Derogar todas las disposiciones anteriores al presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

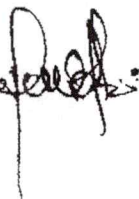
Dado en Santa Marta, a los

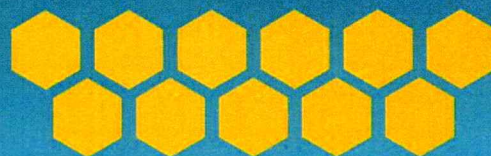

CARLOS ALBERTO PINEDO CUELLO
Alcalde Distrital


CLAUDIA MARCELA CUELLO DAZA
Secretaria General Distrital


JOSÉ RODOLFO MARTÍNEZ CAMARGO
Director Jurídico Distrital

Revisó: Martha Acosta Muñoz – Jefe Oficina de Atención al Ciudadano





MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA DISTRITAL
DE SANTA MARTA D.T.C.H

CARLOS ALBERTO PINEDO CUELLO
Alcalde distrital de Santa Marta D.T.C.H

CLAUDIA CUELLO DAZA
Secretaria General

MARTHA ACOSTA MUÑOZ
Jefe Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano

VIVIANA VILLALBA CAMPO
Profesional Universitario

MIRTA MOLINARES BALLESTAS
Técnico Operativo

SANTA MARTA D.T.C.H
AGOSTO 2025

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1) ALCANCE Y APLICACIÓN
- 1.2) NORMATIVIDAD
- 1.3) PRINCIPIOS DEL SERVICIO
- 1.4) COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
- 1.5) DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

2. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

- 2.1) CANAL PRESENCIAL
- 2.2) CANAL TELEFÓNICO
- 2.3) CANAL VIRTUAL

3. PROTOCOLOS DE SERVICIO

- 3.1) PROTOCOLO DE SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 3.1.1) PAUTAS DE ACUERDO A CADA MOMENTO DE LA ATENCIÓN
 - 3.1.1.1) ANTES DE LA ATENCIÓN
 - 3.1.1.2) DURANTE LA ATENCIÓN
 - 3.1.1.3) AL FINALIZAR LA ATENCIÓN
 - 3.1.2) PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN CAMPO
 - 3.1.3) PAUTAS EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES
 - 3.1.4) PAUTAS EN ATENCIÓN PREFERENCIAL
 - 3.1.5) PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- 3.2) PROTOCOLO DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO
 - 3.2.1) PAUTAS EN EL CANAL TELEFÓNICO
- 3.3) PROTOCOLO DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL
 - 3.3.1) PAUTAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT
 - 3.3.2) PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO
 - 3.3.3) PAUTAS DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES

ANEXO 1. GLOSARIO DEFINICIONES PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

PRESENTACIÓN

El Manual y protocolo de atención al ciudadano de la Alcaldía Distrital de Santa Marta es una guía para los servidores públicos del distrito sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de los diferentes canales de atención.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

1. Aspectos Generales

1.1) Alcance y aplicación

El Manual y protocolo de Atención al Ciudadano incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



1.2) Normatividad

El servicio a la ciudadanía en el Distrito se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1712 de 2014, Modificado por Ley 2195 de 2022 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.
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- Ley 1448 de 2011, Modificado por Ley 2421 de 2024 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones."
- Ley 982 de 2005
- Ley 527 de 1999, Desarrollado por el Decreto 4487 de 2009 - Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2000.
- Ley 489 de 1998
- Ley 2281 de 2023- Por medio de la cual se crea el Ministerio de la Igualdad y Equidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 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 1145 de 2007- Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad (SND) y se dicta otras disposiciones.
- 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."
- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."





- Decreto 428 de 2018
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 2623 de 2009, Modificado por Decreto 1499 de 2017 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- Decreto 371 de 2010

1.3) Principios del servicio

El Servicio a la Ciudadanía está orientado y soportado en los siguientes principios:

- Servicio centrado en el ciudadano
- Respeto
- Transparencia
- Atención integral por parte de la Administración Distrital
- Calidad
- Accesibilidad y disponibilidad
- Oportunidad
- Participación
- Innovación enfocada al mejoramiento continuo
- Acceso a derechos
- Confiabilidad y seguridad
- Inclusión
- Calidez





1.4) Competencias de los servidores públicos

Los servidores de la entidad deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan ¹ :

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

1. Decreto 815 de 2018 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontar las ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión





Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

1.5) Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

DERECHOS	DEBERES
Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios.	Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
Acceder a canales formales, provistos por la Administración Distrital, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.	Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.





2. Canales de Interacción Ciudadana

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.



2.1 Canal presencial

El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos

OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, dependencia ubicada en el Edificio de la Alcaldía Distrital de Santa Marta en la calle 14 # 2-49 del Centro Histórico de la ciudad, encargada de atender al ciudadano de manera presencial de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 11:30 am y de 2:00 a 5:00 pm donde podrá acceder a los servicios de información y orientación en la realización de diferentes trámites o vinculación a los programas sociales ofrecidos por la Administración Distrital.

OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, dependencia ubicada en el Edificio de la Alcaldía Distrital de Santa Marta en la calle 14 # 2-49 del Centro Histórico de la ciudad, encargada de atender al ciudadano de manera presencial de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 11:30 am y de 2:00 a 5:00 pm donde podrá acceder a los servicios de información y orientación en la realización de diferentes trámites o vinculación a los programas sociales ofrecidos por la Administración Distrital.





2.2 Canal telefónico

La razón de ser de las oficinas del Estado son los ciudadanos y a través de la línea única de atención, podrán consultar por los programas y proyectos que hacen parte del Plan de Desarrollo Actual de la Alcaldía de Santa Marta y los programas con cobertura a nivel nacional que son transferidos por medio de los entes territoriales, así mismo, podrán hacer consulta de los trámites que tiene cada dependencia con el único propósito de evitar su traslado hasta la oficina central.



Centro de atención telefónica. La línea funciona en la sede central de la Alcaldía de Santa Marta, atendida por operadores(as) con las herramientas necesarias para prestar un servicio de calidad y que permite dar información precisa y oportuna a los ciudadanos. Igualmente se usa el número 4209600 para comunicación interna entre las diferentes dependencias de la Alcaldía.





2.3 Canal virtual

El canal virtual está referido a la interacción que se realiza a través de internet. Por medio de este, el ciudadano podrá acceder a información de los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Santa Marta a través de su página Web www.santamarta.gov.co.

Es importante mencionar que el equipo de la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano es el encargado de revisar y actualizar los trámites y servicios de la página web en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas y las demás dependencias del ente territorial.

Con el fin de activar el uso de la página web por parte de los ciudadanos se realizan campañas en medios digitales y escritos para su difusión.



Menú "Atención al ciudadano". Mediante esta pestaña el ciudadano podrá conocer información o acceso a servicios que brinda la entidad, como: Canales de atención, trámites y servicios, Ventanilla Única Digital de PQRSD, Oferta Institucional, encuesta de percepción ciudadana.

Chat Virtual. Herramienta para atención inmediata de solicitudes de información general, así como de trámites y servicios. El chat virtual está a cargo de la Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano y por medio de él, se da respuesta inmediata a las inquietudes de los ciudadanos por la página web de la Alcaldía.

Ventanilla Única Digital de PQRSD. Mediante la página web el ciudadano puede radicar y consultar PQRSD en la página web de la Alcaldía Distrital a través de un formulario rápido y sencillo que diligencian en línea.





3. Protocolos de servicios



La Alcaldía Distrital de Santa Marta ha establecido protocolos de atención para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

3.1) Protocolo de servicio de atención presencial

Para la administración distrital de Santa Marta es primordial que los ciudadanos, desde el primer punto de contacto del servicio, sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención. Las entidades del Distrito de Santa Marta deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con anfitriones que se encarguen de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.





3.1.1) Pautas de acuerdo a cada momento de la atención:

Se recomienda a los servidores tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

3.1.1.1) Antes de la atención:

- Prepara el punto.
- Media hora antes de abrir el punto de atención verifica el adecuado protocolo de ingreso este completo y alista todos los aspectos relacionados al servicio que brindarás.
- Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales
- Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Porta con orgullo el carnet institucional.
- Si fue asignado uniforme por la entidad, se debe utilizar sin realizarle cambio alguno
Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- Mantén las manos y las uñas limpias y bien arregladas.
- Prepárate para brindar el mejor servicio.
- Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.

3.1.1.2) Durante la atención:

Al establecer contacto con la ciudadanía





- ¡Sonríe!
- Mira a los ojos.
- Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procura que estas estén siempre limpias.
- Inicia la conversación usando el siguiente libreto:

Al prestar el servicio

- Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
- Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular, ni uses audífonos.
- Adapta la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Si prefieres toma nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “decía Usted...” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano.
- Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- Reformula los hechos importantes y sé prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.
- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Explícale al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma





inmediata, e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.

3.1.1.3) Al finalizar la atención:

- Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmale sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir.
- Despidete con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradece su visita.

3.1.2) Protocolo de atención presencial en campo:

- Porta el uniforme asignado y el carnet institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Maneja de forma eficiente el tiempo de tal manera que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programa y asiste a visitas en equipo, con otros funcionarios y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad.
- Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Sigue estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplica los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo





3.1.3) Pautas en circunstancias especiales:

Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:

- Sé empático, ponte en su lugar y maniéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia.
- Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada.
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine.
- Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
- Evita buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano.
- Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evita comprometerte en asuntos que no puedas cumplir.
- Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.





- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público.

3.1.4) Pautas en atención preferencial:

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.

Personas mayores

- Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guíalos a las áreas destinadas para su atención.
- Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas.

Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

- Bríndale atención rápida y oportuna.
- Prioriza su ingreso a la fila preferente.
- Otórgales turno de corta espera.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubícalas en un espacio donde estén cómodas.
- Personas con problemas de seguridad y/o protección.
- Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad.





- Personas con enfermedades terminales o catastróficas.
- Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud.

Infantes, niños, niñas y adolescentes

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos, por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- Personas de talla baja
- Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo.
- Nunca le acaricies la cabeza.
- Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas.

Personal de la Fuerza Pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: "Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento"





Personas con discapacidad

- Siempre debes usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.
- Inmediatamente el ciudadano ingrese al punto de atención debes contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad.
- Ofrécele tu ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado.
- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo.



1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Protocolos según tipo de discapacidad física

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

- Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad.
- Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

Protocolos según tipo de discapacidad sensorial



- La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva.
- Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



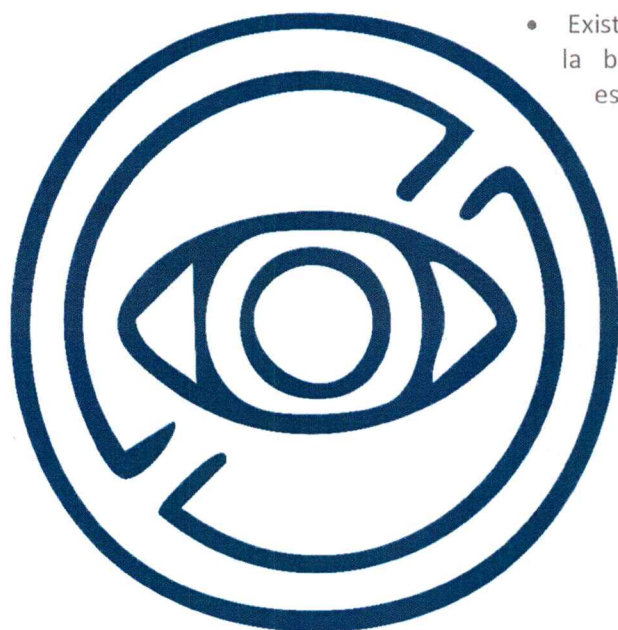
**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



- Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubícate en su campo de visión al realizar contacto.
- Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo.
- Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

4. <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

Protocolos según tipo de discapacidad visual



- Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.
- Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz.
- Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.





- Evita darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas le estás mirando.
- Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona.
- Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar

Protocolos según tipo de discapacidad auditiva



La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas, en caso de que el servidor público que lo atienda no cuente con el suficiente dominio de la lengua, este deberá contactar al funcionario enlace de la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad en la Oficina de Discapacidad o el intérprete de Lengua de Señas vinculado a la misma oficina, quien por videollamada realizará la intermediación en la comunicación o acudir a la

plataforma tecnológica que tenga habilitada el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones MinTIC y/o la Federación de Sordos de Colombia, Fenascol, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes.





- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba.
- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales.
- Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios.
- Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca.
- Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando.

Protocolos según tipo de discapacidad cognitiva

- La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.
- Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación.
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

5. Recuperado en <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

6. DNP (2015), Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Recuperado en

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





3.1.5) Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual, etnia y situación de discapacidad.

Así mismo, la Alcaldía Distrital de Santa Marta aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La Ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportar al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

Para los efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En la Alcaldía Distrital de Santa Marta la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros Regional de Atención a Víctimas (CRAV) liderados por la Alta Consejería la Paz y Postconflicto en Santa Marta.

7. Ley 1448 de 2011





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

Atención a Víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

- Consulta a la persona si desea ser atendida en el CDR que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
- Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos.
- Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



- No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó.
- Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindes trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asume una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requieres mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste.
- No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y ten en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomes de manera personal su inconformismo.
- Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático.
- Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

8. Ley 1448 de 2011

9. Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.





Sectores LGBTIQ



El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial..
- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.





Etnias



El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

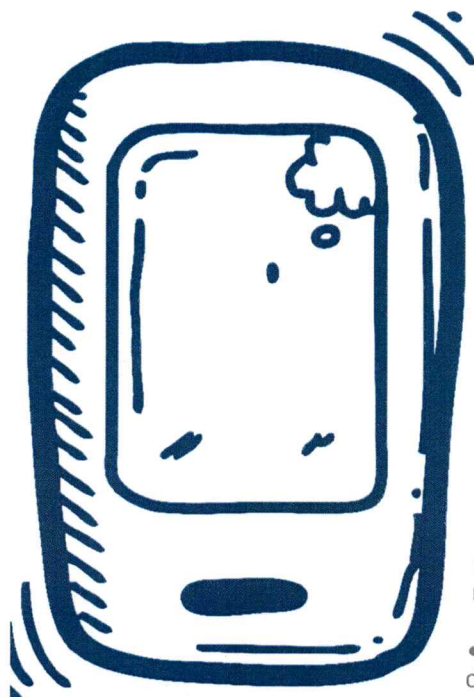
Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.





3.2) Protocolo de servicio de atención en el canal telefónico



La Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con la línea única (605) 4351719 que funciona en la sede central de la Alcaldía y será atendida por operadores(as) con las herramientas necesarias para prestar un servicio de calidad que permita dar información precisa y oportuna a los ciudadanos, los cuales podrán comunicarse desde línea fija o celular.

La entidad tiene el conmutador con el número 4209600 para comunicación interna entre dependencias de la Alcaldía.

3.2.1) Pautas en el canal telefónico:

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Intensidad de voz.** Maneja una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada.** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Evita emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.
- **Transmite la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Sustenta y/o justifica la información brindada en caso de ser necesario.** Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Usa frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como "por favor" "sí señor" o "sí señora".
- **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.





- **Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- **Interrumpe de forma respetuosa o con tacto.** Por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- **Transmite seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Controla la llamada.** Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos.
- **Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
- **Realiza filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

- Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
- Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
- Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
- Transferir la llamada de manera errónea.

- **No cuelgues la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito.





- Ocupa el canal telefónico adecuadamente. Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- Trata respetuosamente a la ciudadanía. Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada
- Confirma la información suministrada. Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- Finalización de la llamada. Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la Alcaldía de Santa Marta, recuerde que habló con (nombre del servidor público)”. Pregunta si le puedes ayudarle en algo más
- Mensaje de texto SMS. Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.

3.3 Protocolo de servicio de atención en el canal virtual



El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

Los medios virtuales que ha puesto la administración distrital a disposición de la ciudadanía son:



- Chat Virtual
- E-mail: atencionalciudadano@santamarta.gov.co
- Pagina web

Algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito; las Directivas Presidenciales República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento.
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros

3.3.1) Pautas de atención a través del chat

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

- Da inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responde las preguntas por orden de entrada y evita demoras injustificadas.
- Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: -“Buenas (tardes/noches), soy (nombre y apellido)” ; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”
- Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinda las opciones que procedan.
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.
- Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.
- Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Antes de enviar la respuesta, revisa las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo interrogantes de la solicitud.
- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.



9. Recuperado en <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



3.3.2) Pautas de atención en el correo electrónico



Los servidores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, no deben permitir que terceros accedan a ella. 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.

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:
Responde únicamente las solicitudes que se hacen

- A través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
- Informa al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
- Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
- De conformidad al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, traslada la petición a la dependencia o servidor que de acuerdo a sus funciones, sea competente para responder la PQRSDF, y copia el correo al ciudadano.
- Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- En el campo “para” designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

- Al responder un mensaje, verifica 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 se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicia la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Sé 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.
- Redacta oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
- Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisa de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



3.3.3) Pautas de atención en redes sociales



- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.
- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta.





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

Anexo 1. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.



WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito.

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



**OFICINA DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Calle 14 No. 2 - 49, Palacio Municipal
atencionalciudadano@santamarta.gov.co
(605) 4209600 Ext. 1212



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

WWW.SANTAMARTA.GOV.CO



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Diagonal 39 No. 7-275 Mamatoco
planeacion@santamarta.gov.co
(605) 4209600