



**Alcaldía de  
GUARNE**

Es el momento de las personas

**MUNICIPIO DE GUARNE  
ALCALDIA MUNICIPAL**

**RESOLUCION Nro.**

**Radicado: S 2022001463**

**Fecha: 26/12/2022**

**Tipo: RESOLUCION**



**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO, PARA EL MUNICIPIO DE GUARNE - ANTIOQUIA”.**

EL SUSCRITO ALCALDE MUNICIPAL DE GUARNE-ANTIOQUIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las conferidas por el Artículo 2 Superior, y, las contenidas en Las Leyes 190 de 1995, 790 de 2002, 1437 de 2011, 1474 de 2011, y 1712 de 2014, y,

**CONSIDERANDO:**

- A.** Que La Constitución Política de Colombia, al tenor de lo dispuesto en su Artículo 2, indica cuales son los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- B.** Que todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Guarne- Antioquia.
- C.** Que dicha política, ofrece una atención de calidad a los usuarios, definiendo conceptos, comportamientos, roles, metodologías y procedimientos del Ciclo de servicio, que evidencian la importancia del ciudadano para la Entidad.
- D.** Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el día 14 de diciembre de 2022, aprobó los Protocolos de Atención al Ciudadano, para el Municipio de Guarne Antioquia.

En mérito de lo expuesto, el Alcalde Municipal;





**Alcaldía de  
GUARNE**

Es el momento de las personas

## **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN:** Adoptar e implementar los Protocolos de Atención al Ciudadano, para el Municipio de Guarne – Antioquia-. El documento que contiene dichos protocolos, forma parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ORDENAR:** Ordenar a los Secretarios, Directores y Jefes de Oficina, de la Administración Municipal de Guarne - Antioquia, adelantar las actividades que permitan la divulgación y el cumplimiento, de los Protocolos de Atención al Ciudadano, para el Municipio.

**ARTÍCULO TERCERO: VERIFICACIÓN - SEGUIMIENTO.** Designar la verificación de la implementación, seguimiento, control y capacitación, de las acciones contempladas en los Protocolos de Atención al Ciudadano, para el Municipio de Guarne - Antioquia, en La Secretaría de Gestión Humana y Servicios Administrativos.

**ARTÍCULO CUARTO: ACTUALIZACIÓN.** La actualización y ajuste, de los Protocolos de Atención al Ciudadano, para el Municipio de Guarne - Antioquia, se realizará cada vez que así se requiera.

**ARTÍCULO QUINTO: PUBLICACIÓN.** El presente Acto Administrativo, deberá ser publicado en la página web de la Entidad y en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- el cual se encuentra articulado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución, rige a partir de la fecha de su expedición.

## **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;**

Dada en el Municipio de Guarne Antioquia,

**FABIÁN MARCELO BETANCUR RIVERA**

Alcalde Municipal

Proyectó: Edwin Nicolás Ramírez Layos / Profesional U. Secretaría General  
Aprobó: Liliana Isabel Sánchez López / Secretaria General


Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia. Nit: 890982055-7  
Carrera 50 No 50 - 02, Parque Principal  
Código Postal: 054050. Teléfono: (4) 551 00 25  
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co

#EsElMomentoDeLasPersonas



SC-CER 160901



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: ASI-AN-01
		Versión: 00
		Página 1 de 23
		Vigencia: 26/12/2022

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional, la administración Municipal ha querido, además de cumplir con los requerimientos del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta los elementos necesarios para ofrecer una atención de calidad a los usuarios, definiendo conceptos, comportamientos, roles, metodologías y procedimientos del Ciclo del servicio; que demuestren la importancia del ciudadano para la Entidad

## DEFINICIÓN


El Instructivo Protocolos de Atención al Ciudadano se concibe como un documento guía de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, en él se establecen reglas, pautas y normas para socializarlas e implementarlas por la Administración Municipal; con el propósito de brindar una excelente atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos.

## OBJETIVO

Facilitar herramientas a los servidores públicos del Municipio de Guarne, procurando una atención consciente al ciudadano y permitiendo un servicio integral de calidad en los trámites de la entidad.

Comunicar los lineamientos necesarios para brindar una buena atención al ciudadano, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los servidores que participan en el ciclo de Servicio, para asegurar el pleno desarrollo del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, que demuestren la importancia del ciudadano para la Entidad.

<b>Elaboró:</b> Secretaria General	<b>Revisó:</b> Líder ASI	<b>Aprobó:</b> Secretario de Planeación y Desarrollo
<b>Fecha:</b> 26/12/2022	<b>Fecha:</b> 26/12/2022	<b>Fecha:</b> 26/12/2022

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: ASI-AN-01
		Versión: 00
		Página 2 de 23
		Vigencia: 26/12/2022

## ALCANCE


El presente Manual está orientado a todos los servidores públicos en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, a través de los diferentes canales disponibles para su atención (página web, correo, chat, presencial, telefónico), dispuestos por el Municipio de Guarne; evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano e instaurando medidas para el mejoramiento del mismo.

## MARCO NORMATIVO

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción ” Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública La Alcaldía Municipal impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: ASI-AN-01
		Versión: 00
		Página 3 de 23
		<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

### **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN:**

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Guarne. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar. El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y a una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

### **ATENCIÓN ESCRITA:**

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 4 de 23
			<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

escrito a través de la oficina de Archivo Central, ubicada en el palacio Municipal el cual se encuentra en la Carrera 50 No 50-02 Parque Santander.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano (604) 5510025 ext 135

### ATENCIÓN VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web <http://181.143.68.186:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&idAsunto=060401&indicador=1&logueoPqr=S> o al correo institucional [gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co)


Adicionalmente la Administración cuenta con Facebook, twitter, Instagram, donde podrá interactuar con nuestra entidad.

### PROTOCOLOS DEL CANAL PRESENCIAL

La Administración Municipal cuenta con un enfoque de atención para los servidores públicos y mejorar la relación con los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Institución.

Dichos protocolos son de obligatorio cumplimiento para toda la Entidad. El protocolo de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal comprende tres (3) etapas básicas que sirven de guía en el actuar de todos los servidores públicos:



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 5 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

- Apertura: el saludo, el objetivo es tener el primer acercamiento con el usuario, dar la bienvenida.


- Desarrollo de la comunicación: es una etapa donde el emisor y el receptor interactúan, el objetivo es cumplir con el proceso de la comunicación de forma efectiva, realizando una retroalimentación.

- Intervención y solución: dar trazabilidad y/o solución a las necesidades de los usuarios, con el objetivo de aclarar y suplir las necesidades presentadas por los mismos.

**Atención Canal Presencial.** Mediante este canal los ciudadanos y servidores interactúan en persona, es por esto que todos los servidores públicos deben de seguir las siguientes recomendaciones

Presentación personal: Influye positiva o negativamente en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Administración Municipal de Guarne; es importante mantener una buena presentación, apropiada para el cargo que desempeña y que este conforme a los lineamientos de la imagen institucional; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Evitar usar prendas ajustadas al cuerpo. Abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes.
- Los hombres deben usar camisa o camiseta preferiblemente abotonada, en caso de usar corbata, esta debe ir ajustada al cuello.
- El maquillaje debe ser natural y sobrio.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.
- Evitar maquillarse, arreglarse las uñas en el puesto de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Calzado cómodo lo que evite accidentes laborales.
- En caso que los hombres lleven barba, esta debe ir bien arreglada.
- Utilizar los elementos de protección proporcionados por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (únicamente aplica para algunos cargos).

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 6 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

**Presentación de los puestos de trabajo:** La apariencia de los espacios físicos y locativos de los puestos de trabajo generan en los ciudadanos una percepción inmediata, por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden y libres de elementos ajenos de nuestra labor para generar sensaciones de armonía; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:


- Mantener el escritorio en orden y aseado.
- Las carteras, maletines, bolsos y demás elementos personales deben ser bien guardados para evitar hurtos.
- Evitar comer en los puestos de trabajo.
- No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora-porta papel)

Puesto de información y puntos de servicio al ciudadano:

Los servidores públicos de la Administración Municipal, deben de garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano.
- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo "Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo colaborar? Utilice los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si al momento de atender a un ciudadano suena el teléfono o el celular, siempre debe de prevalecer el ciudadano que está de forma presencial.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.
- Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el ciudadano.
- Pedirle al ciudadano que tome asiento de forma cortés. (Excepto el servicio que se presta por ventanilla).



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 7 de 23
			<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

- Facilitar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera mientras el servidor público los llama para atenderlos

- En caso de que la solicitud requiera que usted se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba de realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del ciudadano es importante que se lo informe. Puede ser de la siguiente manera: "Señor (a) ... es necesario que mi jefe directo me firme el documento que generé, por lo cual le solicito amablemente me disculpe por ausentarme unos minutos".

- Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al ciudadano el lugar donde debe acudir. Explíquelo la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporcionarle de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.


- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata se deben de tomar los datos personales del ciudadano (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles).

- Seguir el procedimiento con aquellos temas que requieran una atención especial, por lo cual es importante que todos los servidores públicos conozcan todos los procedimientos, trámites, formatos, plantillas establecidos por la entidad para la recepción de los trámites y servicios.

- Cuando el ciudadano es grosero o violento, el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el ciudadano continúe con la actitud incorrecta el servidor público deberá de informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación, de acuerdo con la Carta del Trato Digno.

### **Protocolos de Acciones de Anticipación:**

El primer contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal es con el personal de seguridad, por lo cual es importante que estos sigan las siguientes recomendaciones:

		
	<h2 style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>	
	Código: ASI-AN-01	
	Versión: 00	
	Página 8 de 23	
	Vigencia: 26/12/2022	

- Dar saludo de bienvenida, utilizando palabras amables: buenos días/ buenas tardes, ¿En qué le puedo colaborar? bienvenido a la Alcaldía de Guarne; mirando a los ojos, con un tono de voz moderado y buena vocalización.

- Efectuar la revisión de las pertenencias con respeto hacia la ciudadanía.

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.

- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla o la dependencia a la cual debe de dirigirse el ciudadano.

El segundo contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal, es con las auxiliares de aseo y cafetería. Función destacada e importante, ya que son los encargados de darle una imagen limpia y agradable de las instalaciones de la Administración Municipal al ciudadano, además de la distribución del servicio de tinto, aromática y agua, generando una huella imborrable de hacer sentir al ciudadano como en casa.

- El servidor público, debe evitar consumir alimentos en el puesto de trabajo.

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, siempre debe de garantizarse que algún compañero supla la ausencia.


- Es importante que el personal se familiarice con las instalaciones, dependencias, puntos de servicio, ubicación de baños, salidas de emergencia, puntos de pago y procedimientos para la atención de emergencias implementadas por la Administración Municipal.

- Despedir al ciudadano de manera respetuosa y amable.

### ATENCIÓN PREFERENCIAL

Los servidores públicos de la Administración deben dar atención prioritaria a los ciudadanos con situaciones particulares, según los establecido por la Ley y la Constitución Política Colombiana, los cuales son: **adultos mayores, mujeres**




	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 9 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

***embarazadas, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y lo demás contenidos en la Ley;*** por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. En caso de que el Ciudadano requiera intérprete de señas colombianas, el servidor público debe realizar la solicitud a la Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana
- Ser prudente y evitar realizar gestos o utilizar lenguaje que pueda incomodar al ciudadano.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Los ciudadanos que presenten estas situaciones particulares tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y orientar al ciudadano en su solicitud.
- En los casos particulares en los cuales se dificulte para el servidor público entender la solicitud que realiza el ciudadano, debe de solicitar apoyo de un compañero de trabajo que tenga la facilidad para comunicarse con el ciudadano, en el caso de que no sea posible recurrir a un compañero debe de solicitarle al ciudadano que explique con señas o escriba la solicitud

#### **Discapacidad visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Permitir el ingreso de mascotas guías o personas que brinden apoyo.
- Cuando las personas tengan acompañamiento de perros guías no se debe consentir los animales, ni distraerlos, ni separarlo de la persona.
- Informar al ciudadano sobre la actividad que se está realizando para atender las solicitudes.
- Orientar al ciudadano en todos los momentos, usando expresiones como "A su derecha está el bolígrafo" / "al frente suyo se encuentra la ventanilla donde puede realizar el pago" / "Le entrego el documento que se generó el día de hoy".
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

		
	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	Código: ASI-AN-01	
	Versión: 00	
	Página 10 de 23	
	Vigencia: 26/12/2022	

• Si el servidor público debe de retirarse del puesto de trabajo, debe de informar al ciudadano de forma inmediata el motivo por el cual se ausentará.

• Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

#### **Discapacidad auditiva:**

• Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

• Los servidores públicos deben evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

• Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

#### **Protocolo guardas de seguridad atención preferencial**

• El caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera, ideal que sea en la dependencia a la cual se dirige el ciudadano


• En caso de que no se pueda llevar a la persona a la dependencia por temas de su seguridad se debe de ubicar al ciudadano en un punto cómodo e informar inmediatamente a la dependencia para que envíen un servidor público al puesto en el cual fue ubicado el ciudadano y así atender su solicitud. Es importante que el tiempo de espera para el ciudadano no sea superior a 10 minutos.

• Se debe permitir el ingreso de acompañantes y mascotas que sean de ayuda para el discapacitado.

#### **RECUERDA QUE:**

• Una vez estas personas ingresan a la Administración Municipal se debe de ofrecer atención inmediata y ofrecerles tomen asiento u orientarlos.



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 11 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

• Identificar qué tipo de discapacidad tiene el ciudadano para ofrecer un servicio que este conforme a sus necesidades.

• Los ciudadanos que presenten alguna discapacidad tienen prioridad.

• Garantizar una atención eficiente, eficaz, efectiva, oportuna y ágil.

• Si se presenta alguna situación especial como pérdida de conocimiento, mareos, entre otras situaciones se debe de garantizar que el ciudadano tenga un lugar cómodo, compañía e inmediatamente informar a los miembros de la brigada o a los bomberos o entidades que atiendan la emergencia.

**Atención Canal Telefónico:** Este canal permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija/móvil o conmutadora. Los teléfonos de todas las dependencias de la Administración Municipal deben ser contestados de manera rápida (antes del tercer timbre), cálida, amable y respetuosa. A través de este canal los ciudadanos pueden solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

• Cuando el ciudadano desee realizar una PQRSD por este canal el funcionario que atiende esta llamada debe conocer y orientar al ciudadano en el trámite de su solicitud, por lo cual es importante


1. Tomar su solicitud e ingresarla inmediatamente en la página web del Municipio y entregar el respectivo radicado al usuario.
2. Informar al ciudadano el tiempo de respuesta y por donde puede realizar seguimiento a la misma

• La actitud también se percibe a través del tono de voz, por eso procure atender el teléfono de la mejor forma posible.

• Cuando atienda una llamada evite dejar a la persona esperando en la línea.

• Procure no tutear al ciudadano o utilizar palabras diminutivas para referirse a él.

• No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento, ya que esto se percibe como un acto de mala educación.

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 12 de 23
			Vigencia: 26/12/2022


Mientras atiende una llamada y por algún motivo tenga que dejarlo en espera para poderlo transferir evite hablar temas personales con sus compañeros de trabajo, busque la opción de poner el teléfono en mute o con el mensaje institucional.

### PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los servidores públicos de la Administración Municipal, deben garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera: nombre de la dependencia, buenos días/tardes, y la identificación del servidor que recibe la llamada (nombre y apellido) ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Ejemplo: planeación y desarrollo, Buenas tardes, habla Maro Rodríguez ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Una vez se tenga establecido el nombre del ciudadano, diríjase nuevamente a él por su nombre, antecedido de “señor”, “señora” y preguntar ¿En qué puedo servirle?
- En caso de que el ciudadano tenga que permanecer en la línea para ser transferido se le debe de informar inmediatamente, se puede seguir la siguiente plantilla: “Señor, la oficina encargada para su solicitud es impuestos, procedo a transferir la llamada, igualmente si la llamada es interrumpida se puede comunicar nuevamente a esta línea o comunicarse con la extensión 000”.
- No interrumpa al ciudadano.
- Siempre utilice palabras respetuosas para el ciudadano.
- Siempre despídase cuando termine la llamada, se puede seguir la siguiente plantilla: “muchas gracias por haberse comunicado con la Secretaria de Planeación y Desarrollo recuerde que lo atendió ... Feliz tarde”.




	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 13 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

• Si el ciudadano tuvo que permanecer en la línea, al momento de retomar la llamada procure agradecer el tiempo de espera en línea, se puede seguir con el siguiente protocolo “Señor(a)... Muchas gracias por permanecer en la línea, le informo que...”

## RECORDAR QUE

- Saber usar todas las funciones del teléfono y disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de teléfonos y sedes externas de la Administración Municipal.
- Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Trate de resolver con efectividad los inconvenientes que se presenten, siempre sea cortés, amable y diligente.
- Termine la llamada adecuadamente, verifique con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente; despídase amablemente, agradeciendo su llamada y permítale al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Al retomar la llamada, agradecer la espera o disculparse por la demora, en el momento en que se haya excedido en el tiempo prometido. Cuando se ve la necesidad de transferir la llamada:
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono, de contacto y correo

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 14 de 23
			Vigencia: 26/12/2022


electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

•Dígale a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del usuario que llama y el asunto. •Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.

**Atención Canal Web** La Administración Municipal está comprometida con la modernización y el adecuado uso de nuevas tecnologías al servicio de la efectividad institucional, el adecuado manejo de la información y la interacción con la ciudadanía, por lo cual este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Por lo cual se realizan algunas recomendaciones para actuar conforme a lo establecido por la Ley:

- Mantenga la rigurosidad en la escritura, buena redacción, coherencia, uso correcto de los signos de puntuación, ortografía, uso de mayúsculas/minúsculas, no escribir abreviaturas de nombres de personas, programas o instituciones, no tutear y utilizar la firma institucional.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.
- Evite referirse a los participantes como usuarios, lo adecuado es ciudadanos o, por tratarse de comunidades virtuales, se puede hablar de seguidores.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas.
- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea vigente.
- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- El chat institucional debe estar habilitado permanentemente o en los tiempos establecidos por la entidad.




	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 15 de 23
			<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

• Ningún correo del dominio [guarne-antioquia.gov.co](mailto:guarne-antioquia.gov.co) es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue a través de este medio debe ser remitida al correo [gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co) para que sea radicado y así tener el control de cuantas solicitudes llega a la Administración

### **Correo Electrónico:**

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

	<h2 style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 16 de 23
			<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

•El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

•Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

#### Chat Institucional:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano en los tiempos establecidos por la Entidad.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.


•Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Administración Municipal de Guarne

•Enseguida preguntar “¿En qué le puedo ayudar?” •Una vez hecha 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 guión: “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).

•Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?

•Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 17 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

- 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”.

- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuidar la ortografía. Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía, un texto escrito solo en mayúsculas equivale a gritos en el lenguaje escrito. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc. Dividir las respuestas largas en bloques. No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario para que no piense que ha perdido comunicación

- 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”.

- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario


- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.

- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

- En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

## **ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD).**

Para dar cumplimiento a los lineamientos de Gobierno Digital y la Ley 1755 de 2015 la administración cuenta con el Módulo para la Recepción y Seguimiento de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 18 de 23
			<b>Vigencia:</b> 26/12/2022

Denuncias. Por medio del presente módulo de PQRSD los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes que sean por motivos de interés general o particular, como usuario registrado o usuario anónimo; por lo cual es importante conocer los temas y términos establecidos por la Ley:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de acceso a la información pública: según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezca responsabilidades.


Tiempos de Respuesta: Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD en el Archivo Central.

Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación

Quince (15) días para Peticiones Generales

Quince (15) días para Quejas



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 19 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

Quince (15) días para Reclamos

Quince (15) días para Felicitaciones

Quince (15) días para Sugerencias

Quince (15) días para Denuncias


Treinta (30) días para Petición de Consultas.

Así mismo la administración de Guarne tiene el procedimiento ASI-PR-05 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDF donde los servidores públicos podrán consultar al detalle que se debe realizar con las PQRSDF que ingresan a la Administración.

Beneficio módulo de recepción de las PQRSDF.

- Brindar herramientas que le faciliten a los ciudadanos efectividad en las solicitudes que se presentan ante la Administración Municipal.
- Dar respuesta en tiempo real a las solicitudes ingresadas por los ciudadanos.
- Otorgar a los ciudadanos transparencia en las PQRSDF ingresadas a la Administración Municipal.
- Cumplir la directiva presidencial N°04 “eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública”.
- Ahorro de tiempo y costo.
- Canal ágil, eficaz y confiable.
- Informar al servidor público en tiempo real el estado de las solicitudes.
- Permitir a los ciudadanos el seguimiento de sus solicitudes, así mismo, verificar en el sistema la respuesta otorgada por la Administración Municipal.

Nivel de satisfacción al ciudadano: La aplicación de las herramientas propuestas en el presente manual se medirá según el nivel de satisfacción que otorgue el ciudadano, por medio de las encuestas que se realizan. Conforme a lo establecido

	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 20 de 23
			Vigencia: 26/12/2022


## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

De acuerdo con la circular 008 del 2020, “El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”; por lo anterior, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial: **• Víctimas del conflicto armado. • Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI. • Étnico.**

**Protocolo general de atención para víctimas** En concordancia con la Ley 1448 de 2011, 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. De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Cabe aclarar, que en Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.



	<h2 style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 21 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.

- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.

- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

- El acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.

- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.

- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.

- Durante el proceso, use un lenguaje que no generar falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.

- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.


- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.

- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.

- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.


	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 22 de 23
			Vigencia: 26/12/2022

- No interrumpir a la víctima mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recordar que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tener presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

## PROTOCOLO DE SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LOS SECTORES LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI. La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones




	Código: ASI-AN-01	
	Versión: 00	
	Página 23 de 24	
	Vigencia: 26/12/2022	

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee. Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “afiliado” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar afiliado y afiliada, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer,



	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: ASI-AN-01
			Versión: 00
			Página 24 de 24
			Vigencia: 26/12/2022

hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo. Diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN A 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. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia. Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.