



AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

102- GES- MN- 01 VERSIÓN 02

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
ANGELA CASTRO ESPINOSA	ANGELA CASTRO ESPINOSA	JULIAN ALFONSO LATORRE
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Gerente



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES.....	5
4. NORMATIVIDAD.....	10
5. VALORES	12
Compromiso	14
Diligencia	15
Justicia.....	16
6. POLÍTICAS	17
7. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	18
8. DERECHOS DEL CIUDADANO	19
9. DEBERES DEL CIUDADANO.....	20
10. DEBERES DE LA AIM.....	20
11. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
12. CANALES DE ATENCION	23
12.1 Canal presencial:	23
12.2 Canal escrito:.....	25
12.3 Canal virtual:.....	25
13. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN.....	25
13.1 INGRESO AIM	26
13.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN RECEPCIÓN.....	27
13.2.1 Protocolo para recepcionar PQRCDs	28
13.2.2 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	29
13.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	29
13.3.1 Pautas generales para uso del correo electrónico institucional....	32
13.3.2 Pautas generales para interactuar en las redes sociales institucionales	33
13.3.3 Pautas generales para interactuar en el chat institucional.....	33
14. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENTE.....	34
14.1.1 Protocolo para realizar atención preferencial	35



14.1.2	Pautas para uso del lenguaje en discapacidad	36
14.1.3	Pautas para la atención ciudadanos con situación de discapacidad	37
20.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	38
21.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO	39
22.	RECOMENDACIONES FINALES	40

COPIA NO CONTROLADA





INTRODUCCIÓN

El manual de atención y servicio al ciudadano de la Agencia para la Infraestructura del Meta busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la entidad.

En virtud de lo anterior, este Manual pretende, como fin principal, constituirse en una guía y en una herramienta de consulta que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano e integra los atributos y protocolos de servicio; involucrándonos a todos como servidores públicos de la AIM en la atención al ciudadano, sin importar el tipo de vinculación que tengamos con la Entidad (funcionarios en carrera administrativa, funcionarios en provisionalidad, funcionarios de libre nombramiento y remoción o contratistas).

Por lo anterior y dando cumplimiento al decreto 2623 de 2009, La Agencia para la Infraestructura del Meta, adopta el presente Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, para prestar un servicio de calidad al ciudadano y atender de manera oportuna y eficaz sus requerimientos. También adopta el presente manual como un compromiso de mantener una relación transparente con la ciudadanía, prestando un servicio de excelencia y haciendo entrega efectiva de productos, servicios e información.



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, protocolos para la adecuada atención de la ciudadanía en todas las áreas de la AIM, para responder a las necesidades de sus usuarios a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad.

2. ALCANCE

El manual de servicio y atención al ciudadano aplica para todas las dependencias de la Agencia para la Infraestructura del Meta; inicia con la atención al usuario y/o recepción de solicitudes del ciudadano por alguno de los canales de atención dispuestos por la entidad y finaliza con la atención y/o respuesta a la solicitud presentada por el ciudadano.

3. DEFINICIONES

A

ACCESIBILIDAD: el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

ACTITUD: es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Son cualidades, el entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, etc.

ADULTOS MAYORES: la Ley 1091 de 2006, reconoce como “Colombiano de Oro” al ciudadano colombiana mayor de sesenta y cinco (65) años, para garantizar, entre otros, ser atendido de manera preferencial, ágil y oportuna en las diferentes instituciones, tanto públicas como privadas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste. (DNP,2013).

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

C

CIUDADANO: Persona (sin distinción de edad, raza, sexo, religión), destinataria de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho. Es similar a los conceptos de consumidor, beneficiario o usuario.





CALIDAD DEL SERVICIO: La calidad del servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el ciudadano y partes interesadas, sobre el producto o servicio prestado por la entidad.

CANAL DE CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

CANAL PRESENCIAL: Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL VIRTUAL: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

D

DENUNCIA: Es la posibilidad con la que cuenta los ciudadanos, para denunciar los actos de corrupción, o cualquier comportamiento que sea susceptible de investigación penal, disciplinaria o fiscal.

E

EFICACIA: de acuerdo a la Norma técnica NTC GP 1000 se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE DIFERENCIAL: El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

G

GRUPOS DE INTERÉS: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una





entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

GRUPOS ÉTNICOS: Son poblaciones con condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas que los diferencian, que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, manifiestan un origen, una historia y unas características culturales propias, dadas en sus costumbres y tradiciones.

M

MIPG: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017) se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

N

NTCISO 9001:2015: La Norma Técnica Colombia ISO 9001 es difundida por el ICONTEC. Es un estándar de aplicación voluntario para todas las organizaciones de ámbito público y privado sin importar su actividad económica, contiene los requisitos para implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

O

OPORTUNIDAD: el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO/USUARIO: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

P

PERSONA EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: “Las *personas en situación de discapacidad son personas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.* Tomado de: Servicio nacional de Discapacidad”.
<https://www.senadis.gob.cl/paq/310/1574/glosario#>





PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: La Ley 1448 de 2011, en su artículo 3 establece que las víctimas son 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. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, a las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación que pueda existir entre el autor y la víctima.

PETICIÓN: toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad. Puede clasificarse en:

Petición general: aquella que no contiene una pretensión expresa, de solicitud de documentos o de información.

Petición información: solicitud específica de alguna información que posea la Agencia y que sea susceptible de revelar.

Petición prioritaria: son aquellas donde se advierte o se reconoce sumariamente, un derecho fundamental, en algún grado de vulnerabilidad.

Petición consulta o concepto: opinión que doctrinalmente emite la Agencia, de lo que considere o le parezca, conforme a lo pedido por el solicitante.

PQRSCD: Abreviación de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias.

PROTOCOLO: Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.



Q

QUEJA: es la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público ó la negligencia en el actuar de una entidad.

R

RECLAMO: es la manifestación verbal o escrita de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

S

SERVICIO AL CIUDADANO: ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que les genere satisfacción y recordación positiva.

SERVIDOR PÚBLICO: Persona que desempeña actividades o funciones, ocasional o permanentemente, al servicio de una entidad del Estado.

SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO: es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias para incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

SUGERENCIAS: Mecanismo en cabeza de la comunidad, para sugerir o comentar, aspectos positivos o negativos de la Agencia o servidores públicos adscritos a ella.

T

TRÁMITE: interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos.

V

VALORES: corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.





4. NORMATIVIDAD



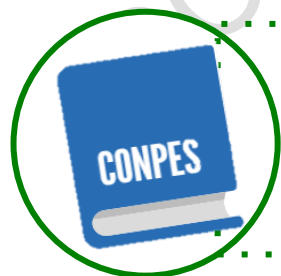
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Artículo 2. 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.

Artículo 13. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.



Documento CONPES 3649 de 2010: Establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento CONPES 3785 DE 2013: Política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano.



Decreto 2623 DE 2009: Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2693 DE 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

Decreto (Ley) 019 de 2012 – Artículo 13. *“todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública”.*



Ley 1437 de 2011: Deberes y derechos de las personas ante las autoridades.



Resolución 3564 de 2014: Artículo 3 - Anexo 1: Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5. VALORES



Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



LO QUE NO HAGO

- ❌ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ❌ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ❌ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ❌ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.



LO QUE HAGO

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad.
- ✓ Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Siempre denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.



Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



LO QUE NO HAGO

- ❌ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente.
- ❌ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ❌ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- ❌ Presto un servicio antipático, y de mediocridad



LO QUE HAGO

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- ✓ Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías.
- ✓ No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

COPIA



Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



LO QUE NO HAGO

- ❌ Nunca trabajo con una actitud negativa.
- ❌ No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ❌ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- ❌ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ❌ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.



LO QUE HAGO

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público. Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.



Diligencia

Cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado



LO QUE NO HAGO

- ❌ No malgasto ningún recurso público.
- ❌ No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo.

Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.

No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos. No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.
- ❌
- ❌



LO QUE HAGO

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones.
- ✓ Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.



Justicia

Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



LO QUE NO HAGO

- ❌ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan de la igualdad y la libertad de personas.
- ❌ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- ❌ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.



LO QUE HAGO

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- ✓ Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas



6. POLÍTICAS

POLÍTICA DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANO

La Agencia para la Infraestructura del Meta se compromete a diseñar e implementar espacios que garanticen la participación ciudadana, y así conocer las necesidades y problemas de las comunidades, trabajando en torno a dar cumplimiento a la normatividad vigente y a la satisfacción de los mismos. A la vez se compromete a generar mecanismos accesibles que permitan obtener una retroalimentación con los ciudadanos sobre los productos o servicios recibidos o

prestados, así como para dar respuesta oportuna a todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que presenten nuestras partes interesadas.

COPIA NO



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META

Agencia para la Infraestructura del Meta, se compromete a mejorar los mecanismos para los trámites a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites y procedimientos administrativos, y así facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción con la Agencia.



7. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetado usuario (a):

Un cordial saludo de la Agencia para la Infraestructura del Meta – AIM. Para nuestra entidad, es de gran importancia ofrecer servicios de manera transparente y eficiente, con un grupo de servidores públicos competentes, que puedan atenderle con un trato equitativo, respetuoso, confiable, digno, humano, efectivo, considerado, diligente, justo y sin distinción alguna, garantizando el cumplimiento de sus derechos.

GERENTE



8. DERECHOS DEL CIUDADANO

La AIM está comprometida en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



9. DEBERES DEL CIUDADANO

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
 - a. PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley

10. DEBERES DE LA AIM

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.



6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

COPIA NO CONTROLADA





11. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





12. CANALES DE ATENCION

Para los diferentes requerimientos a realizar por los ciudadanos(as), existen los siguientes canales de comunicación:

12.1 Canal presencial:

Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.

La sede de la Agencia para la Infraestructura del Meta, esta localizada en el Centro Comercial Primavera Urbana Lobby 1 Piso 8, las instalaciones constan de un piso dividido en diferentes módulos. A continuación, en la imagen se puede observar la ubicación y distribución de las diferentes dependencias que forman parte de AIM. Es importante para el servidor publico conocer esta distribución para guiar correctamente a los ciudadanos, en su visita a la Agencia.

COPIA NO CONTROLADA





Lobby 1: Recepción

MODULO 1

- Gerencia General
- Sala de juntas
- Dirección Técnica de Estructuración de proyectos
- Dirección operativa de Ejecución, seguimiento y control de proyectos
- Subgerencia de Gestión de proyectos de infraestructura
- Área de sistemas
- Dirección Administrativa
- Recursos Humanos
- Sub gerencia de gestión corporativa
- Dirección de presupuesto y contabilidad
- Dirección de Tesorería
- Oficina Operativa de Ejecución, seguimiento y control de proyectos.

MODULO 2

- Oficina Asesora de Planeación
- Convenios solidarios
- Área Jurídica
- Subgerencia Gestión Contractual y jurídica
- Dirección Administrativa
- Recursos Humanos
- Control interno y Defensa Judicial
- Técnica de proyectos
- Archivo



12.2 Canal escrito:

La AIM cuenta con la recepción de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones a la entidad. Estas peticiones son registradas en el correo de contactenos@idm-meta.gov.co. El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso en la entrada de la sede piso 8, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

12.3 Canal virtual:

El Chat institucional de la AIM es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla la entidad, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

Para preguntas: recepcion@idm-meta.gov.co

Para recepción de solicitudes y PQRS: contactenos@idm-meta.gov.co

Para notificaciones judiciales: notijudiciales@idm-meta.gov.co

Facebook: [Agencia para la infraestructura del meta](#)

Instagram: [aim-meta](#)

Twitter: [AIM-META](#)

Chat Página WEB: aim-meta.gov.co

13. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN

La AIM ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.



13.1 INGRESO AIM



RECEPCIÓN LOBBY 1

Recepcionista del lobby 1, pertenece al personal del centro comercial primavera urbana, esta persona anuncia a la recepción de la agencia para la infraestructura del meta solicitando su ingreso

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

El o la recepcionista para mayor control, solicita un documento de identidad, este se deja en recepción y se reclama al momento de retirarse por completo del lugar



TARJETA DE INGRESO

El recepcionista del lobby 1 a cambio de su documento de identidad, entrega una tarjeta que se sincroniza con la registradora para el correcto ingreso hacia los ascensores.

REGISTRADORA LOBBY 1

Para lograr la entrada, se pone la tarjeta en la parte superior de la registradora donde muestra un símbolo rojo, al momento de activarse cambia su color a verde, en este momento podemos seguir adelante.



ASCENSOR

Se cuenta con tres ascensores, se requiere presionar la flecha hacia arriba en cualquiera de estos, solo queda esperar en fila si hay mas de 2 personas esperando. Por seguridad y protocolo maximo suben 4 personas al ascensor.



Dirección

Centro comercial Primavera Urbana
Lobby 1 piso 8. Villavicencio, Meta.

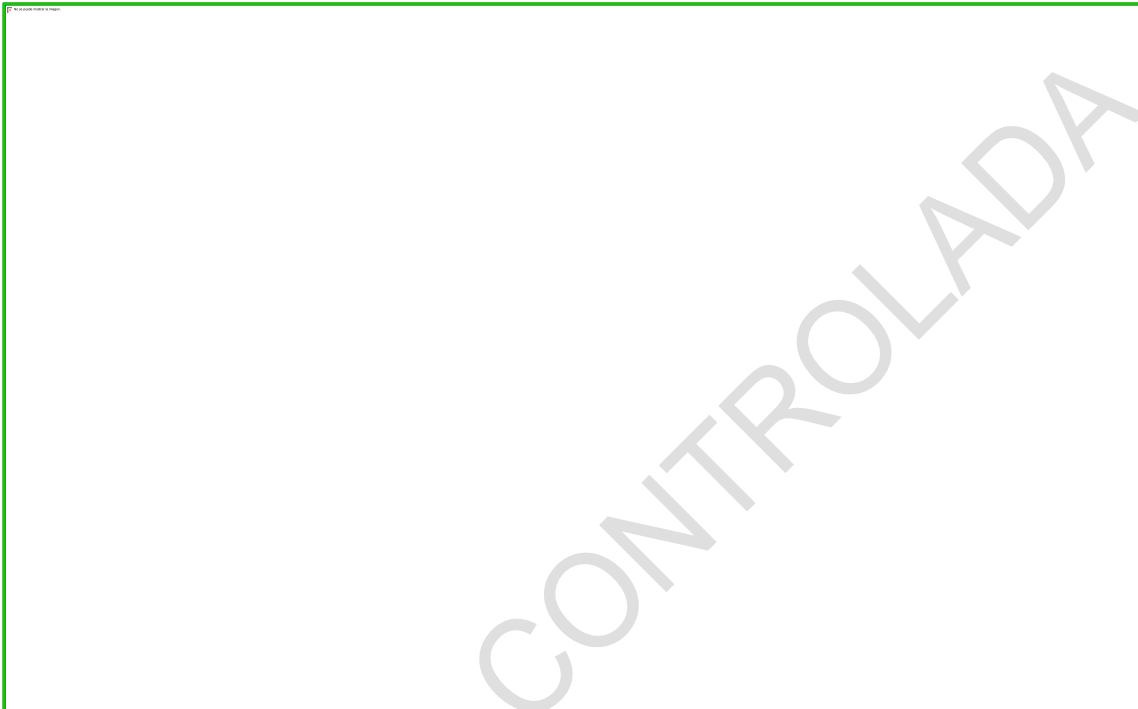


Horario de Atención

Lunes - Viernes
8:00 am - 12:00 am
2:00 pm - 4:30 pm



13.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN RECEPCIÓN



La recepción de la AIM está ubicada en el piso número 8 del Lobby 1 del Centro Comercial Primavera Urbana y es el espacio asignado para la radicación de correspondencia, radicación de PQRCS y atención general a los ciudadanos.

1. Verificar que cuenta con todos los elementos necesarios para radicar y recibir documentos, sellos, formatos, esferos, entre otros.
2. Atender a los ciudadanos en orden de llegada. Es importante respetar la fila para evitar alteraciones de los usuarios, a menos que se encuentren personas de atención preferente.
3. Hacer contacto visual con el ciudadano saludar de manera cordial
4. Escuchar de manera activa al ciudadano, sin interrumpirlo
5. Gestionar el requerimiento del ciudadano. No atender otro usuario hasta no terminar de atender al ciudadano
6. Si la respuesta o solución no la puede dar quien está prestando la atención, sino un servidor de otra dependencia, comuníquese primero con la



dependencia o servidor público e infórmele la situación o solicitud del ciudadano que va a remitir.

7. Si el ciudadano tiene duda de la oficina donde debe dirigirse; Indicarle el módulo y oficina donde puede encontrar al servidor o público que va a atenderle.
8. Si el funcionario debe levantarse de su puesto y desplazarse a otro lugar debe explicarle al ciudadano y pedirle que le conceda unos minutos para dar respuesta a su petición.
9. Al regresar, agradecer al ciudadano por esperar.
10. Si al momento de atender al ciudadano recibe una llamada ya sea personal o laboral y es muy importante atenderla, debe excusarse, apartarse y agradecer la espera al regresar. Por ningún motivo se priorizarán llamadas personales frente a la obligación de atender rápida y eficientemente al visitante.
11. Despedida cordial

Nota: Si el ciudadano tiene un requerimiento o solicitud especial indicarlo en recepción para que el servidor de atención al usuario se encargue y gestione de manera pertinente la necesidad del ciudadano.

13.2.1 Protocolo para recepcionar PQRCDs

1. Revisar los datos de contacto del peticionario para emitir la respuesta: Verificar la existencia de la dirección clara y completa del peticionario o solicitante, así como el número telefónico, el correo electrónico, este último, solo si lo consiente la persona solicitante, si no registran los datos de contacto, respetuosamente indagará al solicitante sobre los mismos, y los escribirá en el cuerpo del documento radicado.
2. Fecha y hora: Diligenciar fecha y hora en que se recibió la PQRCDs, si es necesario verifique la fecha en el calendario, asegúrese de escribir la fecha y hora que corresponda al momento de recibir la PQRCDs. Lo anterior es muy importante pues a partir de esa fecha se empiezan a contar los días para emitir la respuesta dentro de los términos legales.
3. Foliar los documentos, e insertar en orden consecutivo de recibido, en la constancia del peticionario.
4. Subir en tiempo real y en forma digital (Ej. PDF, etc.), al Sistema de Información para la Gestión Archivos SIGA de la Agencia u otra plataforma que lo sustituya, las (PQRCDs), para su consulta en línea.



13.2.2 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Puntualidad: La puntualidad está ligada con la responsabilidad. Se debe cumplir con el horario establecido para atención al ciudadano, llegue al menos con 10 minutos de anticipación para encender su equipo, ordenar su puesto de trabajo y asegurarse de contar con lo necesario para realizar y tramitar los requerimientos de los usuarios. En el caso de radicación de la correspondencia, sellos, esfero, formatos, entre otros.

Postura: Mantenga una postura relajada pero derecha; la cabeza en actitud de prestar atención, no cruce los brazos cuando intente mostrar seguridad, ya que esa postura sugiere que se está a la defensiva. Igualmente, evite los gestos ofensivos

como señalar con el dedo, mover los brazos o aproximarse tanto a los ciudadanos que se sienta vulnerado.



Puesto de trabajo: Mantenga su sitio de trabajo limpio y ordenado, de esa manera puede ser mas ágil y eliminar distractores, también favorece su concentración.

Presentación personal: La imagen personal forma parte de la **comunicación no verbal**. La presentación o imagen personal va más allá que la apariencia física, también

implica un conjunto de actitudes o acciones que hablan de su personalidad. Su apariencia debe ser sobria y discreta. Se debe usar, sin excepción el carné de la Institución.

13.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Actualmente el correo electrónico es un canal de comunicación inmediato y efectivo, logrando ser un canal de atención para interactuar con los ciudadanos y partes interesadas. Por este medio se reciben consultas, se responden dudas o se envía información de interés. La Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM dispone de los siguientes correos electrónicos institucionales para interactuar con los ciudadanos y recibir las diferentes solicitudes, así:



Nota: El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario laboral vigente

Para preguntas: recepcion@idm-meta.gov.co

Para recepción de solicitudes y PQRS: contactenos@idm-meta.gov.co

Para notificaciones judiciales: notijudiciales@idm-meta.gov.co

Facebook: [Agencia para la infraestructura del meta](https://www.facebook.com/Agencia para la infraestructura del meta)

Instagram: [aim-meta](https://www.instagram.com/aim-meta)

Twitter: [AIM-META](https://twitter.com/AIM-META)

Chat Página WEB: aim-meta.gov.co

El correo electrónico debe contener como mínimo los siguientes parámetros para la respuesta o solicitud de información a los grupos de valor:

- 1 . Saludo respetuoso.
- 2 . Textos respetuosos (no tutear), con ortografía y buena redacción.
- 3 . Suministro preciso de datos, como número de contrato, obra, ubicación, entre otros.
- 4 . Despedida cordial.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2693 de 2012, La Agencia para la Infraestructura del Meta cuenta con mecanismos y espacios y virtuales para generar la participación activa de la ciudadanía y lograr una comunicación mas dinámica. El canal virtual de La Agencia para la Infraestructura del Meta, se compone de correos electrónicos Institucionales, presencia en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y página web donde se maneja un chat con el usuario si este lo desea.

Desde las redes sociales de AIM se brinda atención a la ciudadanía y se comparte contenido (anuncios, fotos, videos, etc.) respecto a la gestión y ejecución de los proyectos de infraestructura.





AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

102-GES-MN-01-V02
27/04/2022

La AIM cuenta con perfiles activos en las redes sociales, así:

COPIA NO CONTROLADA



DEPARTAMENTO DEL META



13.3.1 Pautas generales para uso del correo electrónico institucional

Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo institucional y no a su correo personal. No emita respuestas desde su correo personal.

Definir si la solicitud es de competencia de la AIM o de otra dependencia. De lo contrario, remitir a contactenos@idm-meta.gov.co e informar al ciudadano sobre dicha remisión. En lo posible enviar el correo de remisión con copia al usuario.

Escriba el asunto de correo de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, agregar al ciudadano como el destinatario principal y solo si es necesario enterar a otra persona sobre el asunto, digite la dirección de correo en el espacio con copia "CC".

Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Se recomienda estructurarlo en varios párrafos cuando la información es extensa. Lo anterior, para facilitar su comprensión.

Haga uso prudente de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración, pueden confundir y darle un sentido diferente a la información enviada.

Es importante responder a las solicitudes con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, es importante revisar la información antes de enviarla para verificar entre otros que se responda a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Cuando sea necesario enviar documentos adjuntos, revise que el formato pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.

Cuando finalice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la Entidad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión de la AIM.



13.3.2 Pautas generales para interactuar en las redes sociales institucionales

La Agencia a través del proceso tecnología de la información y la comunicación estableció el procedimiento para publicaciones de redes sociales y sitio WEB con código 102-TIC-PR-004 para realizar esta actividad.

La Agencia determina las siguientes políticas de operación para el adecuado control de las publicaciones de redes sociales:

- a. Los servidores públicos que estén vinculados a la Agencia para la Infraestructura del Meta, deberán reportar la información que requieran cargar a las redes sociales y sitio WEB, al proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación.
- b. El líder del proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación, es el encargado de dar visto bueno de la información y el gerente de la Agencia autoriza el contenido de las redes sociales.
- c. El líder del proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación o servidor público quien delegue, será el encargado de publicar en las redes sociales.

13.3.3 Pautas generales para interactuar en el chat institucional

El chat institucional de la Agencia para la Infraestructura del Meta es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla la entidad, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real

- 1. El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:30 pm.
- 2. Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- 3. Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.



4. Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:
- ✓ Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
 - ✓ Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
 - ✓ No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de AIM, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
 - ✓ Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
 - ✓ Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contactenos@idm-meta.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

14. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENTE

La Agencia para la Infraestructura del Meta se propone brindar un servicio y atención preferente a mujeres embarazadas, personas en situación de vulnerabilidad, personas en situación de discapacidad y grupos étnicos. Lo anterior, para facilitar el acceso de todas aquellas personas que por su contexto particular demanden una atención preferencial por parte la entidad, tal como lo indica el decreto ley 019 de 2012 en su artículo 13. *“todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública”.*



14.1.1 Protocolo para realizar atención preferencial

1. Saludar al ciudadano
2. Escuchar solicitud o recibir documentos a radicar por parte del usuario
3. Recibir documentación, poner sello en el recibido. Escanear los documentos en el aplicativo para registrar correspondencia e ingresar los datos solicitados.
4. Si el ciudadano requiere atención personalizada, una vez escuchada la petición, llamar al servidor publico que puede resolver la solicitud del ciudadano, informándole al servidor la situación del ciudadano y el caso. Si se trata de mujeres gestantes, adultos mayores o personas en situación de discapacidad que manifiestan no poder dirigirse a la oficina del funcionario el funcionario se dirige a la recepción y realiza la atención al ciudadano en la recepción.
5. Tramitar solicitud del ciudadano
6. Una vez tramitada la solicitud del usuario, despedirse de manera cordial del usuario y agradecer su visita a la Agencia.

COPIA NO CONTROLADA

14.1.2 Pautas para uso del lenguaje en discapacidad



<ul style="list-style-type: none">▪ Persona con discapacidad ▪ Que tiene o presenta discapacidad ▪ Persona con discapacidad física. Persona con discapacidad de origen física. ▪ Persona con discapacidad intelectual.^[SEP] Persona con discapacidad psíquica.^[SEP] ▪ Persona ciega -Persona con discapacidad visual. ▪ Persona sorda -Persona con discapacidad auditiva.^[SEP] ▪ Persona usuaria de silla de ruedas. Persona que se traslada en silla de ruedas. ▪ Lengua de Señas	<ul style="list-style-type: none">X Personas con capacidades diferentesX Personas con necesidades especialesX Discapacitado -Anormal -Incapacitado Deficiente – Enfermito. X Sufre discapacidadX Padece discapacidadX Es víctima de una discapacidadX Está afectado por una discapacidad X Inválido - Minusválido - Lisiado - Cojo Paralítico X Demente- Trastornado -Maníaco Bipolar -Insano.^[SEP] -Loco – Esquizofrénico Depresivo. X No vidente Cieguito -Invidente "El" Ciego X Sordomudo - "El" Sordo -Sordito X Relegado a una silla de ruedas. Confinado a una silla de ruedas. X Lenguaje de Señas
--	---

Fuente: SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD SINADI CHILE.



14.1.3 Pautas para la atención ciudadanos con situación de discapacidad

Discapacidad Auditiva

1. Hable y module con naturalidad, la persona necesita ver sus labios, por esa razón háblele viéndolo de frente.
2. Si hace necesario repita la solicitud o información entregada por el ciudadano para asegurar que se comprendió el mensaje.
3. No alce su voz a menos que el ciudadano le solicite hablar un poco mas fuerte. Recuerde: el hecho que el ciudadano use el audífono, no significa que el pueda escucharlo, pero tampoco sugiere que deba levantar su voz o gritar.

Discapacidad Visual

1. Preséntese e identifíquese. Recuerde: No sustituya el lenguaje verbal por gestos.
2. Para saludar: si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
3. Anuncie al ciudadano si hay más personas presentes.
4. si debe ausentarse, infórmele al ciudadano
5. Utilice términos claros de orientación espacial, como, por ejemplo: “a su izquierda”, “a su derecha”, entre otros.
6. Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.


Discapacidad Física

1. Pregúntele si necesita ayuda, en caso de que la respuesta sea positiva, es él ciudadano quien debe dirigir la ayuda.
2. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica. Siéntese o póngase en cuclillas.
3. No se apoye ni mueva sin su permiso la silla de ruedas pues esta hace parte del espacio personal de la persona en situación de discapacidad.

Fuente: SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD SINADI CHILE.



21. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

 AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META NIT. 900 220 547-5		ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 102-TIC-FR-010-V02 24/11/2021	
Objetivo: Realizar una encuesta que conlleve a conocer mejor la satisfacción de los usuarios, así como el conocimiento del mismo frente a los servicios que presta la Agencia para la Infraestructura del Meta, y de esta manera tomar decisiones que generen una mejora continua en todos nuestros procesos.			
Lugar:			
Fecha:			
La Agencia para la Infraestructura del Meta desea conocer su opinión. Por favor califique su experiencia con la AIM. Agradecemos su tiempo.			
PREGUNTAS		SI	NO
1	¿Conoce el objeto social de la AIM?		
2	¿Conoce los proyectos en gestión por la AIM?		
3	¿Conoce los proyectos que ejecuta la AIM?		
4	¿La ubicación de la AIM es central?		
5	¿Está satisfecho con los horarios de atención?		
6	¿Es buena la atención, el conocimiento y la oportunidad de respuesta de las personas que lo han atendido?		
7	¿Hay claridad en los procedimientos, documentos e información para sus inquietudes, respuestas o quejas?		
8	¿La Agencia responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRs y son insumo para la mejora continua de los procesos?		
9	¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas por la AIM?		
10	¿Les responden sus PQRs por medio telefónico o electrónico, cuando usted lo solicita?		
11	¿Conoce las redes sociales y el sitio WEB de la Gobernación del Meta?		
12	¿La AIM transmite de forma clara y efectiva la información sobre sus programas y servicios?		
En general, cual es la percepción de la AIM? Mala ____ Buena ____ Excelente ____			

Lo que no se mide, no se mejora; de esa manera, una de las formas en las que se puede mejorar el servicio es permitiendo que el ciudadano evalúe el servicio prestado y tomando acciones sobre esos resultados. Medir la satisfacción del cliente permite identificar las debilidades del servicio.

Para la AIM es importante brindar un excelente servicio a los ciudadanos, visitantes y partes interesadas, por esa razón al final de la visita por la AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META, puede evaluar el servicio recibido en la Entidad. En recepción el ciudadano puede pedir el formato encuesta de satisfacción, estrategia para mejorar el servicio.

COPIA NC



22. RECOMENDACIONES FINALES



1

No consuma alimentos ni mastique chicle, ni fume cuando se encuentre realizando atención al público.

2

No use su celular mientras realiza atención al público. Tampoco use los auriculares o audífonos. Solo puede concentrarse en una actividad a la vez. Primero el ciudadano.



3

No se refiera al usuario en terminus cariñosos como: mi amor, cariño, mi vida, entre otro.

3

No tutee a los usuarios y evite el uso de diminutivos.



Si todos conocemos la importancia que tiene un buen servicio al ciudadano, ¿entonces por qué hay tantos usuarios teniendo malas experiencias? Tal vez porque a menudo olvidamos cómo nos gustaría ser tratados si fuésemos nosotros los usuarios.

Tomado de: Manual de servicio al ciudadano/Ciente Imprenta Nacional de Colombia

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	26/08/2019	DOCUMENTO INICIAL
2	27/04/2022	AJUSTE Actualización de las instalaciones de la entidad, los mecanismos de atención al ciudadano (redes sociales, página web, horarios de atención, dirección, canal virtual) infografías y protocolo de ingreso, recepción de PQRCS.

COPIA NO CONTROLADA