





MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CEFIT

Contenido

PRESENTACIÓN	3
DEFINICIÓN	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE	4
ALCANCE LEGAL	4
ENFOQUE AL CIUDADANO	5
PRINCIPIOS ÉTICOS.....	5
VALORES INSTITUCIONALES	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	8
ATENCIÓN CON CALIDAD	9
BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN CON CALIDAD.....	9
POLÍTICA DE OPERACIÓN	10
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL	11
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	11
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	13
MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y/O MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.....	17
PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO	18
NOTAS DE CAMBIO.....	22
CIBERGRAFÍA.....	24

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 3 de 24	

PRESENTACIÓN

La vocación de servicio de los servidores públicos del CEFIT debe ser la bandera y pilar fundamental para el desarrollo de sus funciones y la sana interacción con la ciudadanía. Se deben tener presentes los valores institucionales para que acompañe a esta vocación y ser aplicados en la vida diaria: Respeto, compromiso, Honestidad, diligencia, justicia, integridad.

Todas las entidades públicas y privadas se deben a la atención del ciudadano, de esa correlación es necesario que cada funcionario de lo mejor de sí, con una actitud abierta y positiva.

Con este manual se espera tener las herramientas necesarias para poder aplicarlas en el diario acontecer de la institución y darles seguimiento en el tiempo, para contribuir a mejorar la labor desempeñada por todos los que creen que el servicio a la ciudadanía, es la razón y finalidad de su trabajo y ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que presta el CEFIT.



Por tanto el Servicio de Atención al Ciudadano debe ser prestado de la mejor forma, buscando que quien acuda a la institución sea atendido con amabilidad, respeto, igualdad y tolerancia, de tal manera que el ciudadano quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus inquietudes, preguntas o solicitudes.

DEFINICIÓN

El Manual de Atención al Ciudadano o Usuario, está dirigido a todos los funcionarios comprometidos con el servicio y atención al ciudadano ya sean usuarios externos o de la misma institución. En él se establecen ciertas reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a aquellas personas que se acercan a cada una de las dependencias del CEFIT.

OBJETIVO

Establecer una herramienta útil y práctica que sea utilizada por todos los funcionarios de la institución para brindar una atención de calidad basada en los valores institucionales a través de su código de integridad y ética y la consolidación de una imagen institucional generadora de confianza en todos los usuarios internos y externos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 4 de 24	



ALCANCE

El manual de atención al ciudadano, está dirigido a los servidores y contratistas y personal de apoyo del CEFIT, el cual da a conocer algunas técnicas o guías que se deben tener en cuenta para una mejor atención a los ciudadanos y servidores de las entidades públicas que acuden a la institución.

ALCANCE LEGAL

Los parámetros, reglas y procedimientos que se comunican a los servidores públicos del CEFIT en este Manual de Atención al Ciudadano o Usuario, se ajustan a la normatividad vigente para la materia en nuestro país. Destacándose las siguientes:

- Constitución Política de Colombia: en su artículo 2, en el que se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que está: servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, 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.
- Decreto N° 01 del 2 de enero de 1984. Código Contencioso Administrativo; por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto N° 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones a las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Directiva presidencial N° 10 del 20 de agosto de 2002 “Programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario” en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración.
- Decreto N° 2623 del 13 de julio de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la administración pública del orden

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 5 de 24	

nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las Entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo N° 07. Deberes de las autoridades en la atención al público. “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten los siguientes deberes”

ENFOQUE AL CIUDADANO

Para el CEFIT, el servicio y la atención que se ofrece a la comunidad debe ser prestado de la mejor forma posible, para que los ciudadanos que se acercan a nuestras dependencias para solicitar algún servicio, realizar un trámite y/o para resolver una inquietud sientan que como servidores públicos nos esforzamos por satisfacer de manera amable, eficaz y oportuna los requerimientos que ellos nos presentan.



La atención que el servidor público brinda debe estar enmarcada bajo los principios éticos de los servidores públicos y los valores institucionales, los cuales están definidos en el Código de Integridad y Ética de la Institución:

PRINCIPIOS ÉTICOS

1. La protección de los derechos humanos es deber de la función pública.
2. El interés general debe primar sobre el interés particular.
3. El mejoramiento de las condiciones de vida de todos los trabajadores(as)
4. El servicio a los ciudadanos con excelencia, promoviendo su participación en la toma de decisiones públicas que los afecten.
5. La rendición de cuentas a la sociedad sobre la gestión y resultados del manejo de los recursos públicos.
6. El mejoramiento y crecimiento personal del talento humano de la Entidad

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales adoptados a través del Código de Integridad y Ética que inspiran y soportan la gestión del CEFIT, son cualidades que posibilitan la construcción de una

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 6 de 24	

convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos, y es necesario que todos los funcionarios de la institución los tengan presentes para ser el modelo o guía de su gestión administrativa y atención al ciudadano.

- Respeto.
- Compromiso.
- Honestidad
- Diligencia.
- Justicia.
- Integridad.

ÁMBITO DE APLICACIÓN



Los preceptos contenidos en el Código de integridad y Ética son aplicables a todos los funcionarios que presten los -servicios al 'CEFIT, bajo cualquier tipo de contratación o vínculo laboral, sin perjuicio de normas especiales y situaciones jurídicas para algunas categorías de trabajadores.

Aplica también a los proveedores y clientes externos que usen y apropien este código en la interacción, alianza o convenio que tengan con la institución.



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para la adecuada implementación de una guía o manual de atención al ciudadano, es necesario contar con unos atributos que enmarquen al CEFIT como una institución comprometida con el buen uso de los siguientes atributos, a tener en cuenta por los empleados, contratista y demás personas involucradas en su ejecución al momento de enfrentar la realidad con los usuarios.

- **CONFIABLE**
Que la información suministrada por los servidores otorgue al ciudadano credibilidad sobre las actuaciones del CEFIT, la cual deber ser suministrada con: exactitud, calidad, transparencia y equidad.
- **AMABLE**
Brindar una atención respetuosa, gentil y sincera, de manera igualitaria a todos los ciudadanos que acuden al CEFIT, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados de niños, personas con alguna discapacidad o adultos mayores.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 7 de 24	

- **DIGNO**
Que el servicio sea prestado con respeto, responsabilidad y seriedad a cada usuario
- **EFFECTIVO**
Que la atención brindada sea coherente con el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **OPORTUNO**
Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido
- **ACTUAL**
La información suministrada debe responder a normas y procedimientos vigentes
- **ADAPTABLE**
La atención al ciudadano debe adaptarse a las necesidades del usuario sin salirse de los procedimientos establecidos.
- **SOLIDARIO**
El servidor del CEFIT deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su requerimiento, de manera solidaria sin perder su objetividad.
- **RESPONSABLE**
En cumplimiento con las funciones del servidor público, estará comprometido con su trabajo.
- **TRANSPARENCIA**
Garantizar que todas las acciones institucionales y de servidores públicos se ajusten a la ética, a las normas y a los procedimientos administrativos del CEFIT
- **TRABAJO EN EQUIPO**
Lograr la cooperación de todos los servidores públicos del CEFIT utilizando los procedimientos, técnicas y estrategias definidas por la entidad para conseguir los objetivos propuestos en la atención y orientación al ciudadano.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 8 de 24	

IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO



Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas a partir de dichas mediciones para el mejoramiento continuo.

Es importante que todos los servidores públicos del CEFIT contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar y potenciar habilidades como:

- Autocontrol
- Creatividad
- Amabilidad
- Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia
- Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento
- Capacidad de escuchar
- Fluidez verbal

Debemos tener en cuenta que con el proceso de atención al ciudadano, se adquiere conocimiento sobre las necesidades, y expectativas del ciudadano para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejora en el servicio estas son:

- Exactitud
- Calidad
- Transparencia
- Equidad

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 9 de 24	

ATENCIÓN CON CALIDAD



Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante resaltar algunos atributos que nacen de la norma NTCGP 1000:2009 que están ligados a la prestación de servicios.

- **Enfoque al cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes (usuarios, ciudadanos); por lo tanto, es fundamental que las entidades del Estado comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, que cumplan con sus requisitos y se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles que permite el logro de los objetivos de la entidad.
- **Respuesta diligente:** La cultura de una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público marcará positivamente al ciudadano que llega a la institución pues refleja la educación y la cultura del servidor que lo atendió.

BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN CON CALIDAD

Una atención o servicio al ciudadano con calidad redundará en beneficios para quienes brindan la atención a los diferentes miembros de la comunidad, estos beneficios son:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y expectativas del usuario.
- Se asegura de que los servicios prestados por la institución si están relacionados con las necesidades de los ciudadanos.
- Se produce un aumento de confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia el servidor público y la institución.
- Hay satisfacción por la atención brindada y recordación en el tiempo de los resultados del servicio.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 10 de 24	

POLÍTICA DE OPERACIÓN



- El ciudadano mientras permanezca en la institución deberá portar el carnet de visitante suministrado en la portería, y será devuelto al momento de terminar su diligencia.
- Las personas deberán ser atendidas en orden de llegada, teniendo prelación las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados por niños, personas en condición de discapacidad y adultos mayores.
- A todas las personas que visiten la institución en busca de información, solicitudes o reclamos, se les debe practicar la encuesta de satisfacción.
- La oficina o proceso encargado de la recepción de PQRSF y orientación al ciudadano hará los informes mensuales y trimestrales que consoliden la información sobre las peticiones, quejas y reclamos y/o solicitudes.
- La oficina o proceso encargado de la recepción de PQRSF y orientación al ciudadano, junto con la Subdirección Administrativa y de Talento Humano deberá realizar el cronograma de capacitación constante de temas relacionados con la atención al ciudadano.

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Todo servidor público deberá cumplir con las siguientes normas para la atención al ciudadano y usuario teniendo en cuenta la política de participación y atención al ciudadano, así como la carta de trato digno adoptada por la institución. Estas normas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en los asuntos públicos o privados.

En el CEFIT estas normas serán el protocolo que guiará el actuar de todos los servidores públicos. Este comprende tres (3) etapas básicas:

- **Apertura:** Inicia con un saludo, el objetivo es abrirle al usuario la puerta a nuestra institución, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida. Cuando salude a la persona, hágalo mirándola directamente a los ojos y sin esperar que sea ésta quien lo salude primero.
- **Análisis y comprensión:** Muestre una actitud de escucha y observación para que usted pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad. Enfóquese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo mantenga la neutralidad, es decir, no tome partido de las opiniones y juicios que el ciudadano exprese; recuerde que su función es la de orientar o asesorar.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 11 de 24	

- **Intervención y solución:** Aquí se da por realizada la prestación del servicio y la atención al ciudadano; en ella se busca dar solución a las necesidades del usuario y se concreta la información que se le debe brindar al mismo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL



Ofrecer a los ciudadanos que se acercan al CEFIT un trato amable y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista, o secretaria) o las diferentes áreas, el trato debe ser igualitario, incluyente, respetuoso, diligente, oportuno y pertinente, para todo lo anterior se deben cumplir con las siguientes normas de protocolo:

- Mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la dependencia y saludarlo. Así: **“buenos días, buenas tardes... mi nombre es... (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?”**
- La atención personal al ciudadano debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras esté atendiendo a un usuario, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.
- No tutee a los ciudadanos, ni utilice palabras afectuosas como: mi amor, princesa o príncipe; en lo posible diríjase a la persona por su nombre antecedido de “Señor(a) o señorita” y sonría con amabilidad de vez en cuando.
- Bríndele toda la información relacionada con el servicio que el ciudadano requiere. Si el responsable de la misma se encuentra en una dependencia que no está en el mismo edificio que la suya, dele por escrito la dirección con el nombre del encargado y en lo posible contáctese telefónicamente con él para comunicarle que el ciudadano va hacia allá en busca de la información que requiere. Finalmente, pregúntele al ciudadano si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es el medio por donde se reciben las llamadas que los ciudadanos emplean para solicitar información, realizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La atención telefónica también permite proyectar la imagen que se quiere tener del CEFIT ante la comunidad.

- Los teléfonos de todas las dependencias de la institución deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada. Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 12 de 24	

- En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera: nombre de la dependencia, buenos días/tardes/noches, y la identificación del servidor que recibe la llamada (nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle?
- Es necesario que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Cuando el ciudadano recurre a una dependencia por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y debemos mantener la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con el usuario.



NOTA:

Para hacer que el ciudadano espere en la línea sin interrumpir la atención, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Explíquelo por qué debe esperar en la línea
- Pregúntele si desea esperar en la línea
- Espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
- Si el ciudadano acepta esperar en la línea retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su requerimiento.
- Al retomar de nuevo la llamada dele las gracias por haber permanecido en la línea.
- Si el tiempo que debe esperar el usuario en la línea está entre 1y 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o que usted le devuelva la llamada posteriormente; para esto pida al ciudadano su número telefónico y nombre y, dígame que lo llamará.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra dependencia.
- Dígame 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.
- Termine la llamada adecuadamente: retroalimente al ciudadano sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase de la persona agradeciendo su llamada y permítale que sea él el que cuelgue primero.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 13 de 24	



Otras recomendaciones para tener en cuenta en la atención telefónica:

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos / usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede a la institución a través de este medio.

- El servidor público recibe a través del canal virtual (correo electrónico) la solicitud, requerimiento, queja o reclamo; realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar si la información es suficiente o se solicita al ciudadano, por el mismo medio, la ampliación de la misma. Esta petición queja o reclamo se registra en el formato correspondiente.
- Conservar la imagen institucional
- Utilizar letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mejor interpretación para el ciudadano.
- Debemos usar un lenguaje sencillo y concreto, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana.
- Hablar siempre en nombre de la institución y no en nombre propio.
- Mostrar al ciudadano lo importante que es para la institución atender su correo, contestando a la menor brevedad y con auto contestador de recibido.
- Indicarle al ciudadano los diferentes trámites que puede realizar a través de la página para optimizar los tiempos de respuesta.
- Los mensajes de correo electrónico deben ser considerados como documentos formales y deben respetar los lineamientos y recomendaciones para dicho tipo de documentos, tales como: Iniciar su correo con un saludo formal. Ejemplo:
 - ❖ Buenos días señor o señora. Cordial saludo.
 - ❖ Nombrar al destinatario de correo por su nombre o profesión.
 - ❖ Evitar tutear.
 - ❖ Evitar el uso de palabras que puedan resultar ofensivas.
 - ❖ Escribir puntualmente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 14 de 24	



- ❖ No extenderse demasiado.
- ❖ Al final del correo agradecer por la atención prestada y firmar con los requerimientos establecidos para la firma electrónica institucional.

Recomendaciones generales en el uso del correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Ministerio.
- Seguir el protocolo establecido por el Ministerio con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel
- Los usuarios de correo electrónico institucional que identifiquen en su correo contenido sospecho o con posibles virus, deben notificarlo al área de Seguridad Informática, enviando un correo electrónico a soporte@cefit.edu.co para continuar con los protocolos de seguridad en la web.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial asignado a su área.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros funcionarios.
- 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.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 15 de 24	



- 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 admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- 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

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la institución. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Ministerio en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial y correspondencia	Oficina atención al ciudadano	Calle 39 Sur # 34 A 07 Sede barrio Mesa Secretaria Dirección - Oficina 102	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
	Buzón de sugerencias	Calle 39 Sur # 34 A 07 Sede barrio Mesa Secretaria Dirección - Oficina 102 Diagonal 32 Transversal 340 Sur- 105. Sede San Mateo primer piso	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
Telefónico	Línea fija	4444560 ext. 102	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
Electrónico	Correo electrónico	claudia.mora@cefit.net	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
	Página Web	www.cefit.edu.co	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
Redes sociales	Twiliter	@CefitEducacion	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M
	Facebook	CefitEducacion	
	Instagram	CefitEducacion	

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 17 de 24	

			Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
--	--	--	---

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y/O MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.

El servidor público debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados ciudadanos usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo. Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

Vigilantes responsables del ingreso a los edificios públicos:



- Haga ingresar de manera inmediata al ciudadano.
- Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera y es atendida por el funcionarios o área de consulta.
- Informe inmediatamente al servidor público que es requerido por el ciudadano para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

Servidores públicos responsables de la atención a los ciudadanos o usuarios:

- Dele la bienvenida a la dependencia, agregando su nombre y apellido. Por ejemplo: buenos días/tardes, mi nombre es ¿en qué puedo servirle?
- Establezca cuál es el tipo de servicio que el ciudadano requiere.
- Disponga de lo necesario para dar prioridad en la atención; si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del escritorio para quedar ubicado(a) del mismo lado del ciudadano.
- Se debe tener muy en cuenta la situación particular que lleva al ciudadano a visitar la institución; dé todas las explicaciones que se requieran y si es necesario escríbale lo que se le ha manifestado verbalmente y demore al ciudadano lo menos posible.

Si debe retirarse del puesto para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano:

- Explíquelo por qué debe retirarse y proporciónale un cálculo aproximado del tiempo que debe dejarlo solo.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 18 de 24	

Al regresar a su puesto dele las gracias por la espera.

Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente:

- Hágale saber cuántos días demorará, cómo se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más.

PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO



El primer contacto con el CEFIT la tiene el ciudadano con los vigilantes, quienes deberán ser siempre amables en su atención, evitando realizar preguntas innecesarias y orientando de manera clara y precisa al usuario a la dependencia o área de consulta una vez haya realizado el registro correspondiente.

- Dar saludo de bienvenida
- Efectuar la revisión de pertenencias si es necesario
- Dirigir al ciudadano al área específica de atención
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso del ciudadano, en caso de alguna alteración del usuario o inconformidad, informar inmediatamente al superior.
- Entregarle el carnet de visitante que lo identifica como un usuario
- Al salir de la instalación el usuario, recibirle el carnet de visitante y agradecer su visita.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODO TIPO DE ATENCIÓN.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíquelo al ciudadano por qué se demorará el procedimiento.
- Informe al ciudadano la fecha aproximadamente en la que recibirá la respuesta y a través de qué medio se le entregará.
- Deje por escrito los asuntos que quedan pendientes en relación con la solicitud del usuario.
- Despídase del usuario.
- Realice un seguimiento de la solicitud hasta que le haya llegado la respuesta al ciudadano

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 19 de 24	

RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

El compromiso con la ciudadanía se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la institución y que tienen que ver con la interacción el ciudadano.



Recomendaciones generales.

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; en lo posible preséntese en su puesto de trabajo 10 ó 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo; en caso de dejarlo procure que sea por un corto periodo de tiempo y asegúrese de que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Suspenda lo que está haciendo antes de que llegue el ciudadano que se dispone a atender; esto le hará sentir al usuario que usted está dispuesto a brindarle toda su atención.
- No abandone su puesto para conversar con sus compañeros de temas diferentes a los laborales, esto refleja una imagen de irresponsabilidad frente a sus funciones.



CULTURA ORGANIZACIONAL.

ARTÍCULO 118. NORMAS COTIDIANAS. Los funcionarios del CEFIT, deben aplicar las siguientes normas cotidianas en el desempeño de su gestión:

- Conocer y cumplir con el reglamento interno de trabajo, el reglamento de higiene y seguridad industrial, Código de Integridad y Ética, las normas de contratación, los procesos y procedimientos y los demás controles establecidos en la entidad.
- Ser puntual, cumpliendo con la jornada laboral de acuerdo con las actividades programadas por la entidad.
- Portar el carné institucional todos los días laborales y en eventos institucionales, el cual debe ubicarse en lugar visible.
- Participar activamente de todas las actividades de bienestar laboral, capacitación y demás actividades programadas por la institución.
- Mantener un tono de voz adecuado y si desea escuchar música en el puesto de trabajo debe estar a bajo volumen, siendo armónica y agradable para los demás.
- No utilizar audífonos o diademas de manera injustificada en el puesto de trabajo para el desarrollo de actividades diferentes al cumplimiento de las funciones laborales.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 20 de 24	

- Usar un lenguaje verbal, corporal y/o escrito correcto, al dirigirse a los compañeros y a las demás personas presentes y ausentes, evitando usar palabras soeces o hacer comentarios de doble sentido durante la jornada laboral o en actividades externas relacionadas con el trabajo.
- Expresar ideas y opiniones de forma clara y precisa, teniendo en cuenta los medios institucionales y canales de comunicación con las partes interesadas.
- Respetar la integridad física y mental de los compañeros de trabajo, su credo, política, raza, color, intimidad, orientación sexual o nacionalidad, entre otros.
- Promover la empatía hacia los clientes internos y externos o partes interesadas
- Resolver con respeto y parcialidad los conflictos de intereses que se puedan presentar en la cotidianidad laboral, si se va a corregir o reprobar el comportamiento de alguien, debe hacerse en privado con una adecuada comunicación asertiva.
- Escuchar a las personas antes de emitir juicios sobre ellas y permitir la defensa cuando sospechamos de alguna conducta no adecuada.
- Mantener ordenado y aseado el puesto de trabajo, evitar comer en las oficinas.
- Manejar de forma responsable información sensible y confidencial de la institución.
- Respetar la privacidad de los compañeros de trabajo y sus pertenencias.
- El material que se encuentra sobre el escritorio de otra persona es privado.
- Evitar dejar documentos encima del escritorio o puesto de trabajo sin previo conocimiento del compañero de trabajo.
- Evitar el uso de aparatos electrónicos que no sean requeridos para el cumplimiento de las funciones laborales.
- Evitar el uso excesivo del celular y redes sociales dentro de la jornada laboral
- Responder oportunamente las llamadas telefónicas, los mensajes y correos electrónicos.
- Velar porque las condiciones laborales y de seguridad en el trabajo se cumplan a cabalidad.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 Alcaldía de Envigado
	Código: MA-COM-003	Versión: 003	Página 21 de 24	

- No tolerar ningún tipo de acoso laboral o discriminación en la institución.
- Cuando se dispongan de espacios que den lugar a reuniones virtuales, llevar a cabo las indicaciones dadas por el anfitrión.
- En caso de tener una reunión virtual, hacer un correcto uso del micrófono y de la cámara para no generar interrupciones a la hora de participar en la actividad.

ARTÍCULO 119. PRESENTACIÓN PERSONAL. Todos los servidores públicos del Centro de Formación Integral para el Trabajo –CEFIT-, deberán tener una adecuada presentación personal en su sitio de trabajo, conservando la armonía del vestuario con el cumplimiento de sus labores institucionales.

Presentación de los puestos de trabajo

Mantener los puestos individuales de trabajo o prestación del servicio organizados puesto que en gran medida, los ciudadanos percibirán qué tan organizado(a) es el servidor público que lo atiende. El puesto de trabajo debe estar siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

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

Importancia de una buena comunicación

El Decreto N° 1599 de 2005 establece que la Comunicación Pública es el Componente de control, que permite llevar a cabo una efectiva comunicación tanto interna como externa a fin de dar a conocer la información que genera la entidad pública de manera transparente, oportuna y veraz.

- *Comunicación pública.* Componente de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.
- *Comunicación organizacional:* Elemento de control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.
- *Comunicación informativa:* Elemento de control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.
- *Medios de comunicación:* Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

NOTAS DE CAMBIO

No.	VERSIÓN INICIAL	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
	01	<ol style="list-style-type: none"> 1. se ingresó la tabla de contenido. 2. Se ingresó el protocolo de uso del correo electrónico. 3. Medios disponibles para la atención al usuario. 	02	Julio 14 de 2017
	02	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de correos electrónicos. Extensiones y redes sociales, para la atención a los ciudadanos. 	03	Abril 07 de 2021

No.	VERSIÓN INICIAL	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL	FECHA
		<ol style="list-style-type: none">2. Se actualizó la carta de trato digno al ciudadano3. Modificación del objetivo general del manual.4. Actualización de principios éticos según código de integridad y ética.5. Modificación de la cultura organizacional.6. Modificación ámbito de aplicación7. Modificación valores institucionales.8. Modificación principios éticos.9. Modificación cultura organizacional.10. Modificación de la Importancia de una buena comunicación		

ANEXO 1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ANEXO 2. CARTA DEL TRATO DIGNO

IBERGRAFÍA

- IBERICA CONSULTING. Los conflictos interpersonales y sus efectos en las empresas. Noviembre de 2005. Consultado el 10 de octubre de 2011 a las 15:00 horas <http://www.gestiopolis.com>
- LONGO, Francisco. Mérito y flexibilidad. La gestión de las personas en las organizaciones del sector público 277 p. Ediciones Paidós Ibérica, 2004.
- LEY 136 DE 1994, consultada en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1994/ley_0136_1994.html
- Manual de atención a la ciudadanía. Alcaldía de Medellín. Consultada en: [http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/N_admon/obj/img/vinculoscbg/PAUTA S%20COMPORTAMENTALES%20EN%20ATENCION%20A%20LA%20CIUDADANIA %20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20MEDELLIN.pdf](http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/N_admon/obj/img/vinculoscbg/PAUTA%20COMPORTAMENTALES%20EN%20ATENCION%20A%20LA%20CIUDADANIA%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20MEDELLIN.pdf)
- PATIÑO DIAZ GRANADOS, Luz Angelica. ETIQUETA & PROTOCOLO BASE DE LA IMAGEN EMPRESARIAL, En <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>,