



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subdirección Administrativa,
Financiera y de Apoyo a la Gestión

2021

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Diseño, diagramación: Comunicaciones Sapiencia

Medellín, Colombia

PBX: (+57 4) 444 7947

Dirección: Transversal 73 # 65 - 296

Robledo, El Volador

Web: <http://www.sapiencia.gov.co>

info@sapiencia.gov.co



GENERALIDADES

El Manual de Servicio al ciudadano es un documento guía para todas las personas de nuestra agencia que tienen algún tipo de contacto con la comunidad; está basado en el modelo principal para empleados públicos y contratistas del Municipio de Medellín que son responsables de la atención a los ciudadanos, buscando brindar un servicio de forma eficiente, eficaz, y oportuno.

En esta herramienta vamos a encontrar definiciones, ámbitos de aplicación, métodos y procedimientos que deben ser ofrecidos al ciudadano en el momento que ellos hagan uso de los canales de atención dispuestos tanto por la Administración Municipal como por nuestra Agencia (presencial, telefónico y virtual), ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones).

Es clave recordar que nuestra razón de ser son los ciudadanos, de ahí, la vital importancia en brindarles el mejor servicio y atendiendo a sus necesidades, nuestra entidad debe ser lugar de nuevas oportunidades y aporte a la construcción de una mejor sociedad.





CONTENIDO

GENERALIDADES	1
1. APLICACIÓN Y NORMATIVA	4
1.1. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
2. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8
2.1. CANAL PRESENCIAL	9
2.1.1. ASPECTOS COMUNES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	10
2.1.2. CONTACTO INICIAL	10
2.2. FACTORES QUE ASEGURAN UNA ADECUADA ATENCIÓN PRESENCIAL	12
2.2.1. PRESENTACIÓN PERSONAL PARA SERVIDORES DEL CANAL PRESENCIAL	13
2.2.2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	13
2.3. ATENCIÓN PREFERENCIAL	14
2.3.1. ATENCIÓN A NIÑOS Y ADOLESCENTES	15
2.3.2. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA O SORDA	15
2.3.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA O PERSONAS DE TALLA BAJA	15
2.3.4. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	16
2.4. CANAL TELEFÓNICO	16
2.4.1. PROTOCOLOS EN EL CANAL TELEFÓNICO	16
2.4.2. FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA	17
2.5. CANAL VIRTUAL	17
2.5.1. REDES SOCIALES	18
2.5.2. ETIQUETA EN EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	19
2.5.3. CHAT INSTITUCIONAL	20



CONTENIDO

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	21
3.1. DEFINICIONES Y TÉRMINOS	22
3.2. CANALES DE ATENCIÓN A PQRSDF	24
3.3. TIEMPOS DE RESPUESTA	25
4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	26
4.1. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	27
4.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES	27
4.3. DEBERES DE LAS PERSONAS	28
4.4. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	29
4.5. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO	30
4.6. PROHIBICIONES	31



APLICACIÓN Y NORMATIVA



1.1

PROTOCOLOS, GENERALIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La aplicación de este manual debe ser permanente y de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la Agencia, en los cuales se incluyen las relaciones internas entre servidores públicos y contratistas, así, como en el momento de ofrecer y ejecutar los programas, trámites y servicios que presta nuestra entidad a los ciudadanos por medio de los diferentes canales de atención oficiales.

Es nuestro compromiso buscar que el servicio al ciudadano, este dirigido a facilitar el cumplimiento de los deberes del mismo con el Municipio de Medellín e igualmente a reconocerles sus derechos, para contribuir así a mejorar la calidad de vida en nuestra ciudad.

El Manual de Atención al Ciudadano, está ajustado a la normativa vigente municipal y nacional, de tal forma que todo su contenido da respuesta a las leyes, decretos, políticas y otros, que reglamentan la prestación del servicio de atención a la ciudadanía por parte de las entidades públicas.

Los protocolos de atención son entendidos como los lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos; además, estos describen, de manera ordenada, sistemática, coherente e integral, los pasos correctos que se deben dar en la atención que se brinda, con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y fortalecer la imagen del Municipio de Medellín y de sus entidades, en este caso, nuestra Agencia.

Debemos tener en cuenta que, cuando el ciudadano accede al estado representado en alguna entidad pública, su objetivo es obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación), por lo tanto, él espera recibir una actitud respetuosa de parte nuestra y una atención eficaz y oportuna ante su solicitud.

El lenguaje no verbal hace parte de la comunicación, es importante que expresemos de manera clara, mediante nuestros gestos y nuestra actitud corporal, que para la entidad, el ciudadano y el bien común son la preferencia, porque nuestra misión es prestar siempre un servicio de calidad; por esto debemos asegurarnos que el ciudadano entendió nuestra respuesta y los pasos que debe seguir





con su solicitud. Siempre que el ciudadano presente una inconformidad frente a un servicio de la entidad, debemos ser respetuosos y ayudarlo a buscar la solución del mismo.

LA APERTURA

Es el momento donde se escucha y atiende al ciudadano, se delimita el espacio y el tiempo, se mantiene la neutralidad. En este acto, el servidor debe evitar involucrarse de manera personal en el conflicto o necesidad particular del ciudadano; por lo tanto, es más ágil ofrecer la atención de manera cordial y solucionar de fondo el asunto en cuestión.

Esta etapa contiene los siguientes valores:

Probidad:

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, actuará con rectitud y honradez, con el fin de satisfacer el interés de cada ciudadano y desechando todo provecho o ventaja personal.

Temperancia

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, recibirá con prudencia las críticas hechas por la ciudadanía. Esta actitud facilitará el propósito de evaluarlas y determinar los correctivos que mejorarán nuestro servicio.

Responsabilidad

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, tendrá no solo el compromiso de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también, de asumir las consecuencias que tengan sus actuaciones, para cumplir con la eficacia y eficiencia los deberes que le han sido confiados por entidad en su labor diaria.

Transparencia Plan Estratégico Institucional

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, actuará bajo pleno conocimiento en las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador empleara frente a sus propios bienes. El ejercicio de la función de la administración pública inspirará confianza en la comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores; Igualmente, facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

Justicia

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, tendrá permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el estado, como con los ciudadanos, superiores y subordinados. El ejercicio de la justicia le implica mantener relaciones fundadas en la imparcialidad.





Respeto y efectividad

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, será honesto en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, será prudente y actuará con tolerancia, frente a decisiones y situaciones con dificultad que se presentan en su labor diaria. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, así, la prestación del servicio será rápida y oportuna.

Confiability

El servidor público, sea de carrera administrativa, contratista y de libre nombramiento o remoción, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.





CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, deberá establecer y propiciar las medidas necesarias para generar un ambiente cálido y adecuado, con el cual la ciudadanía se sienta satisfecha con el servicio brindado y en un clima de confianza, fundamentado en el profesionalismo de la labor realizada.

El proceso de servicio de atención al ciudadano se estructura bajo cuatro canales para la atención integral a los usuarios:



A través de los cuales se garantiza al calidad de la atención la oportunidad y la calidad efectiva de respuesta a la solicitud.

2.1 CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que los servidores públicos y contratistas, interactúan con el ciudadano en la sede principal ubicada en la Transversal 73 # 65 – 296, sector El Volador del Municipio de Medellín, o en alguno de nuestros satélites ubicados en los corregimientos de Santa Elena, San Antonio de Prado y San Cristóbal.

y proyectos, por lo tanto, la información brindada debe de ir más allá a lo publicado en otros canales oficiales, generando una información más precisa y un acompañamiento, además de tener la posibilidad de realizar diferentes trámites y acceder a los servicios ofrecidos por la agencia.

La ciudadanía acude a alguna de nuestras instalaciones para obtener directamente información sobre nuestros programas





2.1.1

ASPECTOS COMUNES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- ☰ Mantengamos una actitud amable y un trato equitativo con el ciudadano, saludándolo y despidiéndonos de él de manera educada, sin cruzar los límites de la confianza con palabras o gestos, ni interponiendo barreras con miradas serias que se puedan tornar despectivas.
- ☰ El cumplimiento del horario establecido para el servicio de atención al ciudadano es de gran importancia, si nos presentamos 10 minutos antes de iniciar la jornada laboral para adecuar el puesto de trabajo y la presentación personal, vamos a garantizar un excelente servicio demostrándole al ciudadano que nos importa su tiempo.
- ☰ Brindemos alternativas que resuelvan las inquietudes del ciudadano. Siempre se debe atender el requerimiento y brindar la seguridad de que la información dada es la correcta, en caso de no tener de manera inmediata una solución, debemos buscar los medios para efectuarla. Ofrezcamos un trato preferencial cuando el ciudadano lo requiera por sus condiciones físicas o mentales.



Permanezcamos siempre en el puesto de trabajo. Si debemos ausentarnos, asegurémonos de que alguno de los compañeros nos remplace, recuerde que el tiempo del ciudadano es importante.

2.1.2

CONTACTO INICIAL

El contacto inicial lo tendrán bajo su responsabilidad, en nuestras sedes externas de atención a la ciudadanía, los diferentes dinamizadores de cada corregimiento, quienes orientarán a los ciudadanos de acuerdo con el trámite o servicio que requieran y que puedan realizarse en el lugar.

En nuestra sede principal, será responsable todo el personal del equipo de atención a la ciudadanía, quienes iniciaran la relación con los usuarios e interesados en tener información de nuestros programas, son estos funcionarios quienes deben de dar una apertura cordial, que resulte cómoda para los interesados.





Esta etapa contiene los **siguientes valores:**





2.2

FACTORES QUE ASEGURAN UNA ADECUADA ATENCIÓN PRESENCIAL

LA VOZ

La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, con el fin de que la información sea comprensible para el ciudadano. La vocalización debe ser clara y con un tono de voz tranquilo siempre, llamando al ciudadano por su nombre y sin tutearlo como señal de respeto y educación.

EXPRESIVIDAD

Generalmente el rostro es el primer punto en el que las personas se fijan, por ello, es fundamental mirar al ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se está suministrando; de igual forma es necesaria una expresión sincera y cordial, ya que esto le da un carácter acogedor y cercano a la atención que se está brindando; mantenga el contacto visual con la otra persona, sin mirar fijamente (agresividad) y sin evitarlo (pasividad), permítase músculos faciales sonrientes y relajados, evite el uso de jergas, tecnicismos, abreviaturas, siglas, las cuales, en caso de mencionarlas, deben ser seguidas de la debida aclaración de su significado.

LA POSTURA

Mantenga una postura relajada pero derecha; la columna recta, pero no demasiado rígida; la cabeza en actitud de prestar atención, no hacia un lado o hacia delante ya que estas posturas parecen de sumisión, procure que sus manos y brazos estén siempre relajados; no cruce los brazos cuando intente mostrar seguridad, ya que esa postura sugiere que se está a la defensiva; Igualmente, debe evitar los gestos agresivos como señalar con el dedo, agitar los brazos o acercarse tanto a las personas que parezca que invade su espacio personal.





¿Qué le gusta a la ciudadanía?

**2.2.1**

PRESENTACIÓN PERSONAL PARA SERVIDORES DEL CANAL PRESENCIAL

La presentación personal influye en la percepción que tiene la ciudadanía respecto la Agencia, dicha presentación personal debe reflejar una imagen agradable e impecable, es importante tener en cuenta el momento en que la Agencia designe la utilización de uniformes o elementos distintivos de servicio (chalecos, gorras, chaquetas, camisetas, entre otros), estos serán entregados por parte de la entidad y será responsabilidad de los funcionarios mantenerlos en perfecto estado y darles el correcto uso.

El carné de identificación se deberá portar de manera visible, utilizándolo permanentemente en el sitio de trabajo, los logos o distintivos del Municipio de Medellín deben estar visibles en todo momento.

Permanezcamos siempre en el puesto de trabajo. Si debemos ausentarnos, asegurémonos de que alguno de los compañeros nos remplace, recuerde que el tiempo del ciudadano es importante.

2.2.2

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Servir a los ciudadanos a través del orden en los puestos de trabajo, da una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño del cargo, además de facilitar la labor individual, esto también hace parte de la presentación del funcionario y la imagen de la Agencia.

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tienen un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía, un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización y como-





didad. Esta característica es atribuible al servidor que ocupa el lugar de atención directa a la ciudadanía, como a los demás espacios de la sede de la agencia y sus satélites.

El puesto de trabajo desde donde prestamos el servicio de atención al ciudadano, debe estar libre de elementos distractores como radios, revistas, alimentos, o demás objetos distractores; en ningún caso se debe atender llamadas personales mientras se atiende a un ciudadano, ni consumir alimentos en los puestos de trabajo mientras se esté en presencia de los mismos.

Los documentos entregados por la ciudadanía, deben ser archivados o direccionados lo antes posible para evitar su deterioro, daño o pérdida, buscando siempre, el cuidado y la correcta custodia de los mismos, para ello se debe de seguir lo planteado en los procedimientos de radicación y realizar el correcto uso de las plataformas de registro e información con las que cuenta la entidad.

2.3

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente.

Tengamos en cuenta lo siguiente:

1

Consideración con la situación particular que lleva al ciudadano hasta el punto de servicio.

2

Dar todas las explicaciones que requiera. Si es necesario, escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

3

Atender de manera especial su condición de vulnerabilidad o discapacidad dándole un servicio de excelente calidad y sobre todo gestionándole su solicitud de manera oportuna y eficaz.

4

Adecúese a las necesidades de estas personas que merecen una atención preferencial, si desconoce alguno de los pasos a seguir, diríjase a su jefe inmediato para que conozca la situación.

5

En caso de que la respuesta necesite una investigación más rigurosa, se le debe informar al ciudadano sobre el tiempo que puede tardar el proceso, **para que no se sienta olvidado.**

6

De presentarse mensajes agresivos, **se recomienda responder de una forma tranquilizadora**, brindando toda la información necesaria e invitando a los ciudadanos a participar en estos espacios con respeto.





2.3.1

ATENCIÓN A NIÑOS Y ADOLESCENTES

Los niños y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas y reclamos directamente, para ello tendrán atención prioritaria sobre los demás ciudadanos y deben ser objeto de un lenguaje claro acorde con su edad, de la respectiva verificación de la información por parte del servidor y de una solución adecuada a lo que requieren.

2.3.2

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA O SORDA

Se debe identificar el tipo de discapacidad del ciudadano y proporcionarle lo necesario para atender su solicitud. Cuando el ciudadano tenga una condición de discapacidad visual, se le debe informar en forma clara y pausada sobre las actividades que se están realizando para atender su solicitud, además es importante informar con claridad si debe de entregar documentos u otros requisitos.

En caso de que el ciudadano tenga una condición de discapacidad auditiva, evite taparse la boca para que pueda leerle los labios y tenga cuidado en el lenguaje corporal, si debe usar la escritura como medio para comunicarse, procure

ser breve y conciso. En ambos casos, si no entiende lo que la persona trata de decir, puede pedir que lo repita o lo escriba. No aparente haber entendido, sea claro en su información. Apóyese en un compañero si es necesario para resolverle de manera prioritaria la solicitud al ciudadano o en su jefe inmediato para que conozca la situación.

2.3.3

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA O PERSONAS DE TALLA BAJA

Esta etapa contiene los siguientes valores:

- 1. No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda, tales como muletas, caminador o bastón.
- 2. Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubicarla de manera adecuada en el área de atención y si tiene un acompañante o un guía permita que este, se ubique al lado de él. No distraiga de ninguna manera al acompañante o a su guía, de manera que su atención se concentre en resolver la solicitud del ciudadano.
- 3. Para las personas de talla baja, busque la forma en el que el interlocutor quede ubicado de manera tal que pueda sostener una adecuada conversación.





2.3.4

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA O PERSONAS DE TALLA BAJA

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad aquellas que son víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de extrema pobreza. Estas personas deben recibir un tratamiento digno de parte nuestra, ser escuchadas con atención en su solicitud, recibir verificación de la información y ser remitidos al personal de atención responsable.

2.4

CANAL TELEFÓNICO

Este es uno de los medios de contacto con mayor demanda, por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los planes, programas, proyectos y campañas que realiza la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.

El funcionamiento de nuestro canal se desarrolla bajo los lineamientos y objetivos asignados por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, y otros, que la entidad desarrolla de manera interna. Contamos con la línea Sapiencia 4447947, donde recibimos las llamadas de nuestros usuarios y las escalamos a las dependencias y servidores según el tipo de información solicitada, siguiendo la ruta estipulada para ello; además, atendemos y registramos en el SIIS, las PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación) que tienen nuestros ciudadanos y son allegadas a nuestra Agencia por este canal.

2.4.1

PROTOCOLOS EN EL CANAL TELEFÓNICO

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y proyección de la imagen institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano. Debemos ser claros en la información que se brinde y ofrecer seguridad en el manejo de los temas, en caso de no tenerla, debemos buscar inmediatamente el funcionario que pueda dar solución a la petición planteada, si no es posible brindar respuesta de forma inmediata, es importante tomar los datos del ciudadano para sanear la petición posteriormente.

Es importante tener siempre en cuenta, identificarse con el nombre del servidor que está atendiendo la llamada y al despedirse, hacerlo de manera cordial, preguntar al ciudadano si se le ofrece algo más.

En el contacto telefónico, podemos utilizar una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, esto le da confianza al ciudadano. Es importante tener en cuenta el grupo poblacional con el cual se está comunicando el servidor y adoptar un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada. El servidor público debe utilizar una pronunciación clara y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje.





2.4.2

FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA**Contacto inicial**

Lo más importante al tener el primer contacto con el usuario, es el saludo. Se debe dar la bienvenida al ciudadano y hacer una presentación con respeto y actitud de servicio (es importante identificarnos, esto le da seguridad al usuario), un saludo uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, genera un carácter de homogeneidad corporativa al servicio. Cuando el ciudadano hable, debe tomarse nota de sus inquietudes sin interrupciones y no sacar conclusiones precipitadas, estar atento al servicio requerido, facilita brindar información efectiva y eficaz.

Desarrollo de la información

Después de que iniciemos el contacto con la persona e identificar la información que necesita, debemos tener una posición de escucha activa, ponernos en el lugar del ciudadano, a quien es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, además, que el usuario perciba que lo estamos escuchando con respeto y atención.

EJEMPLO

*“Si señor, comprendo su posición”,
“comprendo lo que me dice” o
“tiene usted la razón”.*

Para asegurar si se entiende lo solicitado, conviene que el servidor resuma con sus propias palabras y en voz alta lo dicho por el ciudadano, asegurándose de haber entendido todas sus necesidades.

Si se requiere transferir una llamada, es motivo de buen servicio asegurarse de contextualizar sobre el motivo o asunto de la transferencia a quien la reciba y asegurarse de que quien reciba la llamada, este en capacidad de atenderla.

Al despedirse del ciudadano, confirme que el ciudadano haya entendido la respuesta que le dio, agradézcale por habernos contactado y verifique que las instrucciones ofrecidas hayan sido claras para el próximo paso que él debe seguir. Todos los servidores, funcionarios y/o contratistas de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, sin importar el área en que laboren, deberán atender el teléfono manera rápida, amable y con disposición de servicio.

2.5 CANAL TELEFÓNICO

Las tecnologías de información y comunicación deben ser utilizadas para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia.

La Agencia cuenta con el portal www.sapiencia.gov.co. A través del cual el ciudadano puede acceder a información







suficiente y actualizada sobre nuestros programas y proyectos, además realizar trámites en línea como inscribirse a nuestros programas de acceso a la educación Postsecundaria y establecer comunicación directa por el chat institucional.

2.5.1









FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Son espacios de comunicación y participación en línea, que facilitan el contacto de la ciudadanía con la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia. La gestión de las redes sociales es desarrollada en Sapiencia por el Comunicador digital, quien se encarga de dinamizar adecuadamente la relación del ciudadano con la agencia a través de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube con @SapienciaMed.

El contacto de los ciudadanos a través de estos canales puede ser pública, a través de respuestas a las publicaciones, o privada, por medio de mensajes internos. En ambos casos, es importante actuar con prudencia y respeto por los ciudadanos, por lo cual es importante tener presente:

-  Saludar al ciudadano por su nombre para que se establezca una conversación donde él se sienta parte.
-  Usamos la voz “Tu” en los mensajes que sean en segunda persona
El lenguaje empleado en las redes sociales debe reflejar cercanía con

los ciudadanos y la apertura a brindar información precisa y oportuna.

-  En el caso de los comentarios sobre los contenidos de valor, se puede invitar a la conversación para continuar consolidando la Comunidad Sapiencia.
-  Se debe procurar brindarle toda la información referente a su duda y darle alternativas que le sean útiles.
-  Es necesario verificar la información con la persona encargada del proceso por el cual indaga el ciudadano, con el fin de evitar dar respuestas no verídicas o imprecisas.
-  En caso de que la respuesta necesite una investigación más rigurosa, se le debe informar al ciudadano sobre el tiempo que puede tardar el proceso, para que no se sienta olvidado.
-  De presentarse mensajes agresivos, se recomienda responder de una forma tranquilizadora, brindando toda la información necesaria e invitando a los ciudadanos a participar en estos espacios con respeto.
-  Es importante cuidar la ortografía, ya que puede afectar la reputación e imagen de la Agencia.
-  Es necesaria la rigurosidad en la escritura: verificar que la redacción y coherencia del mensaje sean correctas.
-  Redactar los mensajes sin abreviaturas. Se pueden buscar sinónimos o palabras más cortas para construir los mensajes.





- ❏ No utilizar palabras acortadas tales como “bn” “q” “tmbn” o parecidas, ya que esto no se corresponde con un correcto uso del lenguaje.
- ❏ Evitar en todo momento comentarios ofensivos o publicaciones que inciten a comportamientos agresivos.
- ❏ Evitar comentarios que pongan en riesgo la buena imagen de otras instituciones

2.5.2

FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuando se envía un correo electrónico desde nuestra cuenta institucional debemos tener en cuenta lo siguiente:

- ❏ Piense antes de escribir y evite frases que puedan resultar ofensivas desde los puntos de vista de religión, raza, política o sexualidad. Recuerde que internet es global y las personas tienen diferentes culturas y costumbres.
- ❏ Escriba un correo al igual que una carta: con un encabezado, un cuerpo y un pie, salvo excepciones, cuando se responde un mensaje que a su vez sea respuesta de otro. Deje solamente la última respuesta, pues de lo contrario enviaría un mensaje demasiado extenso.

- ❏ Asegúrese de llenar el espacio de “Asunto”. Este se debe mantener para identificar más rápidamente el tema tratado.
- ❏ Redacte de forma respetuosa y educada sus correos, sobre todo cuando se dirige a empresas o instituciones. Procure enviar correos con texto simple, evitando utilizar características más avanzadas como el envío de formatos HTML. Por recomendación no envíe archivos adjuntos que no han sido solicitados.
- ❏ Cuando redacte un mensaje reléalo antes de enviarlo y pregúntese cuál sería su reacción si lo recibiera.
- ❏ Utilice un estilo y tamaño de letra adecuados (Arial, Calibri Light o Tahoma de 12 puntos y en color negro).
- ❏ Evite abusar de las mayúsculas. En internet esto se considera como “gritar”, además dificulta la lectura.
- ❏ Evite el empleo de vocabulario difícil de entender. Es conveniente utilizar un registro general, formal y cortés en el lenguaje.
- ❏ No represente gráficamente sonidos con letras (como “k” por “q”) u otros recursos.





2.5.3 CHAT INSTITUCIONAL

El chat institucional de Sapiencia es una herramienta de mensajería instantánea por medio de la cual el Ciudadano, podrá establecer contacto de manera ágil y eficiente.

- Saludar al ciudadano por su nombre para que se establezca una conversación donde él se sienta parte.

- El lenguaje empleado en el chat institucional, debe reflejar cercanía con los ciudadanos y la apertura a brindar información precisa y oportuna.

- Es necesario verificar la información con la persona encargada del proceso por el cual indaga el ciudadano, con el fin de evitar dar respuestas no verídicas o imprecisas.

- Es importante cuidar la ortografía, ya que puede afectar la reputación e imagen de la Agencia.

- De presentarse mensajes agresivos, se recomienda responder de una forma tranquilizadora, brindando toda la información necesaria e invitando a los ciudadanos a participar en estos espacios con respeto.

- Evitar en todo momento comentarios ofensivos o publicaciones que inciten a comportamientos agresivos.

- Es importante cuidar la ortografía, ya que puede afectar la reputación e imagen de la Agencia. Redactar los mensajes sin abreviaturas. Se pueden buscar sinónimos o palabras más cortas para construir los mensajes.

- No utilizar palabras acortadas tales como “bn” “q” “tmbn” o parecidas, ya que esto no se corresponde con un correcto uso del lenguaje.

- Evite el empleo de vocabulario difícil de entender. Es conveniente utilizar un registro general, formal y cortés en el lenguaje.





**PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS O
FELICITACIONES**



En nuestra Agencia existe un grupo especial encargado de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, o Felicitaciones, de nuestros usuarios y son los responsables de generar en gran parte, que los ciudadanos obtengan respuestas a sus solicitudes en el momento debido y de forma efectiva, creando un lazo estrecho con el solicitante y brindando un servicio efectivo.

Tenemos como objetivo, tramitar y dar respuesta oportuna, tanto en términos legales como operativamente, a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, o Felicitaciones, interpuestos por los beneficiarios, usuarios y comunidad en general, mediante nuestros diferentes canales de atención, buscando que nuestra respuesta siempre le proporcione satisfacción a la ciudadanía.

3.1

DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Derecho de Petición:

Es un derecho que la Constitución Política en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que puedan presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Atención al ciudadano:

Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Canales de atención:

Medios por los cuales los usuarios pueden acceder a la información de la entidad.

Consulta:

Cuando ante la Agencia se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Queja:

Expresión de insatisfacción manifestada por un usuario frente a las conductas irregulares de los funcionarios o particulares a quienes se les ha encomendado la prestación de un servicio.

Reclamo:

Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Agencia una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia:

Cuando se presenta a la Agencia la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncias:

Cuando se pone en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.





Felicitaciones:

Cuando se presenta por la satisfacción que experimenta un ciudadano con la relación a la prestación del servicio.

Petición:

Solicitud respetuosa que puede presentar a la Institución de manera verbal o escrita y que puede contener información de interés general, particular o de consulta.

Oficina de Quejas y Reclamos:

Dependencia encargada de recibir, y tramitar las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, de acuerdo con el Artículo 53 de la Ley 190 de 1995.

Solicitud de Información:

Cuando una persona demanda el acceso de documentos, actos o actuaciones de la Agencia.

Solicitud de Copias:

Cuando se solicitan copias de documentos que reposan en los archivos de la Agencia, ya sea de interés particular o general.

Peticiones Generales:

Aquellas que no tienen restricciones.

Peticiones sometidas a reservas:

Corresponde a información o documentos sometidos a reserva conforme a la ley o la Constitución. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada, sólo podrá ser solicitada por el titular

de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Peticiones análogas:

Corresponde a peticiones similares interpuestas por más de 10 personas, ante esta situación la Agencia podrá emitir un único comunicado el cual se publicará en la página Web.

Peticiones anónimas:

Corresponde a aquellas peticiones que no tienen autor definido o firma que la respalde.

Peticiones Incompletas:

Corresponde a peticiones ya radicadas donde se constata que están incompletas o que el peticionario deba realizar alguna gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo.

Desistimiento:

Opera el desistimiento cuando el peticionario no satisface el requerimiento antes mencionado o ya no requiere de la información solicitada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:

Cuando se falta al respeto tanto de los funcionarios como de la entidad, no se comprende la finalidad u objeto de la petición o cuando las peticiones ya han sido resueltas por la entidad.



**3.2****CANALES DE ATENCIÓN A PQRSDF****Presencial**

Estamos ubicados en la transversal 73 # 65 - 296 sector El Volador, en nuestra sede principal, contamos con las herramientas para recepcionar y radicar las peticiones que lleguen de manera física, además de contar con nuestro buzón de sugerencias donde también se podrán registrar las observaciones que se tienen respecto a la entidad.

Desde nuestro punto de atención, direccionamos y coordinamos un tratamiento oportuno para las diferentes solicitudes a través del sistema de información MERCURIO, herramienta tecnológica que permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias de nuestra agencia y generar una adecuada respuesta, realizando un seguimiento continuo efectivo.

**Telefónico**

En nuestra línea 4447947 recibimos sus solicitudes y contamos con un equipo que está preparado para dar respuesta desde cada una de nuestras áreas, además, para solucionar dudas generales respecto a nuestra entidad y nuestros programas.

**Virtual**

En la página web www.sapiencia.gov.co contamos con un link directo al formulario de atención de PQRS: http://www.sapiencia.gov.co/?page_id=6465

siga la ruta: Transparencia y acceso a la información/Atención al Ciudadano/PQRS, el cual los lleva al respectivo formulario conectado con nuestra plataforma - Módulo de PQRSDF , donde quedan registrados los datos necesarios para contactar a nuestros usuarios y atender sus requerimientos, brindando efectividad y realizando la correcta trazabilidad de la PQRSDF.

**Correo Electrónico**

Contamos con nuestro correo único info@sapiencia.gov.co y para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co





3.3

TIEMPOS DE RESPUESTA

Buscando un mejor servicio, la proyección de las respuestas debe darse en los tiempos asignados por Ley, y para lograr dicho cumplimiento, internamente deberán manejarse unos tiempos inferiores a los fijados legalmente, así:

TEMA	Por Norma	Tratamiento Interno
Información general o particular	15 días hábiles	10 días informando aproximadamente el tiempo a responder, 30 para dar respuesta relacionada directamente a la solicitud
Petición de documentos	10 días hábiles	8 días hábiles
Consultas especializadas	30 días hábiles	10 días informando aproximadamente el tiempo a responder, 30 para dar respuesta relacionada directamente a la solicitud
Quejas	15 días hábiles	10 días hábiles
Recursos	Conforme ley 1437 de 2011-CPACA- 2 meses para responder por parte de SAPIENCIA	-----





DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Anotación

Artículo 2. Ámbito de aplicación de la ley 1437 del 2011. Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

4.1

FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 4. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- ✓ **Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general**
- ✓ **Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular**
- ✓ **Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal**
- ✓ **Por las autoridades, oficiosamente**

4.2

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- 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.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.





4.3

DEBERES DE LAS PERSONAS

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 6. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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.





4.4

DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 7. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

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.

- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

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 de este Código.

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





4.5

DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Artículo 8. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Parágrafo

Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.





4.6 PROHIBICIONES

Artículo 9. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.

Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.





CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Responsable
01	06 de octubre de 2017	Se crea manual	Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión
02	6 de febrero de 2019	Se actualiza el manual, en cuanto a los canales de atención a la ciudadanía.	Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión
03	15 de abril de 2020	Se revisa y corrigen algunas palabras del manual como "trabajadores oficiales" por "servidores públicos".	Subdirección Administrativa Financiera y de Apoyo a la Gestión



GRACIAS

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín