

MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

IMDERPALMIRA

VICTOR MANUEL RAMOS GERENTE



INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio de calidad en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, institución descentralizada del orden territorial cuyo propósito es el de fomentar la creación de espacios que faciliten la actividad física, el deporte y la recreación como hábito de salud y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social, especialmente en los sectores sociales más necesitados.

Ordenar y difundir el conocimiento y la enseñanza del deporte y la recreación y, fomentar las escuelas deportivas para la formación y perfeccionamiento de los practicantes y cuidar la práctica deportiva en la edad escolar, su continuidad y eficiencia.

Velar por el cumplimiento de las normas establecidas para la seguridad de los participantes y espectadores en las actividades deportivas, por el control médico de los deportistas y de las condiciones físicas y sanitarias de los escenarios deportivos.

Velar porque la práctica deportiva esté exenta de violencia y de toda acción o manifestación que pueda alterar por vías extradeportivas los resultados de las competencias.

Por tal razón, este Protocolo de Atención al Usuario proporcionará la información básica sobre la buena atención, indispensable para lograr la satisfacción de los usuarios de la entidad, al asegurar su acceso a los trámites y servicios en términos de igualdad, oportunidad y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

El presente Protocolo de Atención al Usuario pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, a través de los canales telefónico, presencial, virtual y por correspondencia, con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios y quienes tienen a su cargo trámites, servicios, y en general, la atención directa al ciudadano. Imderpalmira garantizará siempre un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir información y asesoría en lo referente a los servicios a los cuales tiene derecho.

MISIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, tendrá como misión garantizar el acceso del individuo y la comunidad al conocimiento y práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento de tiempo libre dentro de los principios de la democracia participativa. El Instituto velará porque todos sus planes vayan encaminados a desarrollar en los individuos de la comunidad valores, actitudes y



comportamientos permitiéndose mejorar su estilo de vida individual y social, determinados por la responsabilidad, la disciplina, la tolerancia, el respeto y el juego limpio como normas de conducta y de paz.

VISIÓN

Posicionar a Palmira al año 2024, como una ciudad deportiva a nivel departamental, nacional e internacional, en búsqueda de la masificación permanente del deporte, la educación física, el aprovechamiento de tiempo libre y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía.

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Derecho social. El deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, son elementos fundamentales de la educación y factor básico en la formación integral de la persona. Su fomento, desarrollo y práctica son parte integrante del servicio público educativo y constituyen gasto público social, bajo los siguientes principios:

Universalidad. Todos los habitantes del territorio nacional tienen derecho a la práctica del deporte y la recreación y al aprovechamiento del tiempo libre.

Participación comunitaria. La comunidad tiene derecho a participar en los procesos de concertación, control y vigilancia de la gestión estatal en la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

Participación ciudadana. Es deber de todos los ciudadanos propender la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, de manera individual, familiar y comunitaria.

Integración funcional. Las entidades públicas o privadas dedicadas al fomento, desarrollo y práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, concurrirán de manera armónica y concertada al cumplimiento de sus fines, mediante la integración de funciones, acciones y recursos, en los términos establecidos en la ley.

Democratización. El Estado garantizará la participación democrática de sus habitantes para organizar la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, sin discriminación alguna de raza, credo, condición o sexo.

Ética deportiva. La práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, preservará la sana competición, pundonor y respeto a las normas y reglamentos de tales actividades. Los organismos deportivos y los participantes en las distintas prácticas deportivas deben acoger los regímenes disciplinarios que le sean propios, sin perjuicio de las responsabilidades legales pertinentes.



ENFOQUE DIFERENCIAL

La inclusión social y el enfoque diferencial son la apuesta del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, que a través de sus diferentes programas, brinda una amplia oferta de actividades para diversas poblaciones que emergen en la ciudad.

Distintos puntos han sido los espacios idóneos para el desarrollo de las prácticas deportivas y recreativas que atienden las diferentes poblaciones con enfoque diferencial, apoyándose en estrategias que le permiten al Imderpalmira acercarse a la familia sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea de la persona o de su familia.

Para el cumplimiento de este propósito la entidad cuenta con la presencia de monitores y entrenadores permanentes en el territorio divididos en diferentes puntos de atención.

Con un gran número de actividades que se realizan a lo largo del año, el programa sumará esfuerzos a este proyecto que se interesa por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y el compromiso de una Palmira que valore las diferencias sociales.

2. ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN

El personal vinculado al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, debe tener siempre una buena disposición para actuar de manera:

1. **Respetuosa:** al valorar la autonomía de todos los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos, en el reconocimiento recíproco de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana.
2. **Amable:** trabajando con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de los ciudadanos. El personal del Imderpalmira saludará y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud afable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras.
3. **Confiable:** expresando capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, para generar seguridad a los usuarios. El personal del Imderpalmira buscará colaboración, y orientará al usuario según el procedimiento establecido.
4. **Solidaria:** con un sentido de cooperación y trabajo en equipo, y expresando un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por ayudar de manera efectiva.



5. Incluyente: ofreciendo acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona, para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.
6. Oportuna: la respuesta a la solicitud del servicio debe darse dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado con el usuario. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo. En caso de ausentarse tiene que quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.
7. Honesta: al responder a los usuarios y, en particular, en el caso de una negativa frente a lo solicitado, el personal debe expresarse con claridad y precisión, de conformidad con lo solicitado, evitando rodeos. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, sólo puede comprometerse con lo que puede cumplir.
8. Efectiva: anticipándose y satisfaciendo las necesidades del usuario, resolviendo lo pedido de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal se asegurará de que el usuario entendió los motivos, ofreciéndole alternativas que puedan solucionar la necesidad de atención identificada.

2.1. ACTITUD

El personal del Inder debe adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario, y reconocer a todos los ciudadanos sus derechos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio social, a nivel conceptual, emocional y conductual:

Conceptual: tener siempre un pensamiento de buen servicio, y usar un lenguaje de respeto a los derechos del usuario, reflejado en la propia conducta.

Emocional: tener un sentimiento de querer obtener un buen resultado y prestar atención de excelente calidad en el cumplimiento del deber.

Conductual: expresar nuestra respuesta emocional y lo que pensamos mediante nuestros actos, gestos, tono de voz y postura corporal.

La disposición de servicio no implica acatamiento o indignidad, sino una motivación profesional de satisfacer al usuario, por lo que resulta indispensable que el personal del



Inder, se sienta comprometido con la realización de la gestión de forma oportuna de tal manera que mitiguen las problemáticas que vulneran los derechos de sus usuarios.

La atención que brinde el personal del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos en razón del sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la entidad.

Ningún personal del Inder podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la Entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

2.2. LENGUAJE

El lenguaje utilizado con el usuario de los servicios cumplirá con ciertos requisitos para garantizar la efectiva comunicación y, en consecuencia, la buena atención.

- El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario.
- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa confianza.
- El personal debe dirigirse siempre al usuario como señor y señora: Cuando el usuario se presente llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse, y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- No utilizar abreviaturas y, de ser necesarias, explicar su significado.
- Evitar respuestas cortantes como 'sí' y 'no'. El lenguaje debe ser entendible y completo.

3. CONCEPTO DE SOLICITUDES MISIONALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS.

SOLICITUDES MISIONALES: son peticiones de los usuarios requiriendo alguno de los servicios o trámites que ofrece la Entidad.



PQRS: son manifestaciones de los usuarios formuladas por presuntas irregularidades cometidas en cumplimiento de la misión Institucional.

Las siguientes son algunas de las diferencias entre la atención a solicitudes misionales y la atención a las pqrsd, teniendo en cuenta el contenido de las mismas:

SOLICITUD MISIONAL

1. Recibir al ciudadano con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
2. Escuchar atentamente los requerimientos o solicitudes sin interrumpirlo.
3. Formular todas las preguntas necesarias para tener una comprensión exacta de la situación del ciudadano y poder orientarlo sobre el procedimiento.
4. Mostrarse atento con la situación e indicar las dependencias competentes y el trámite para acceder al servicio.
5. Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.
6. Informar sobre la gestión que realizará la entidad para atender la petición.

PQRS.

1. Recibir al ciudadano con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
2. Dejar que el usuario explique o informe sobre cuál es la necesidad con relación a la prestación del servicio.
3. No tomar la situación como algo personal, ni mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.
4. Si el usuario se muestra alterado, no perder la calma, ni calificar su estado de ánimo, y siempre cuidar el tono de voz porque puede empeorar la situación.
5. Informar el tiempo en el que recibirá respuesta y pedir que se señale el medio por el cual desea ser notificado de la misma.
6. Informar sobre la gestión que realizará la entidad para corregir la irregularidad en el servicio.



4. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de Inderpalmira.

En la atención presencial juegan un papel importante elementos como los siguientes:

PRESENTACIÓN PERSONAL

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la institución y en su percepción de la calidad de los servicios de la entidad. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo al rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención, y mantener siempre visible el documento que lo identifique como tal.

COMPORTAMIENTO

- **EXPRESIÓN DEL ROSTRO:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.
- **POSTURA:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a Inderpalmira, la columna debe estar flexible.
- **LENGUAJE:** se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.
- **CUMPLIR CON EL HORARIO:** los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.



- **ATENCIÓN EXCLUSIVA:** Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

ENTORNO DE ATENCIÓN

- **PUESTO DE TRABAJO:** igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el personal y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. Evite también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos, y objetos personales, como bolsos, joyas, etc.

COMPETENCIAS

- **FAMILIARIZARSE CON EL LUGAR:** es recomendable conocer las instalaciones del punto de servicio para ofrecer una atención integral cuando el usuario pregunte al personal por otras dependencias a las cuales lo remiten, otros puntos de atención, o incluso baños, o donde y como recibir atención preferencial.
- **CONOCIMIENTO PROPIO DE LA ENTIDAD:** conocer el organigrama de la entidad, así como los trámites y servicios que se ofrecen y los requisitos necesarios para acceder a estos.
- **HABILIDAD ANALÍTICA:** debe usarse el sentido común para resolver inconvenientes que puedan presentarse. Además, es indispensable que el personal tenga la disposición para escuchar con atención la cantidad de información que el usuario pone en conocimiento y la capacidad para extraer lo importante de lo secundario, con el fin de determinar la necesidad del usuario, el problema jurídico o la violación del derecho y, en consecuencia, ofrecer la solución más conveniente de acuerdo a los procedimientos.

4.1. SUJETOS QUE INTERACTUAN

GUARDA DE SEGURIDAD:

PROTOCOLO

1. Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime para no obstaculizar la entrada.



2. Saludarle antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.
3. Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial.
4. Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

PERSONAL DE PRECONSULTA

PROTOCOLO

1. Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen a Inderpalmira.
2. Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.
3. Informarle el turno asignado de acuerdo al asunto que manifiesta e indicar el lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.

PERSONAL COMPETENTE

PROTOCOLO

1. Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
2. Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
3. En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
4. Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.
5. Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en que se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
6. Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.



PERSONAL DE VENTANILLA

PROTOCOLO

1. Saludar amablemente e informar u orientar al usuario con respecto a su solicitud o inquietudes.
2. Si ha sido remitido a otro punto de atención, que no sea dentro de la entidad, preferiblemente dar por escrito la dirección, la fecha, la hora, y si es posible, el nombre del funcionario que lo atenderá. Por último, conviene asegurarse de que haya entendido la información.

4.2. ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

4.2.1 MUJERES

1. El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evite cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género.

4.2.2 POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.

El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas transgénero, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

PROTOCOLO

1. Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población
2. Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto es, con el “nombre identitario”, sin importar su apariencia física.
3. Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función.

4.3. ATENCIÓN PREFERENCIAL

4.3.1. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES



Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

PROTOCOLO

1. El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el orientador asigna el turno de atención.
2. Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
3. Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

4.3.2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.

PROTOCOLO

1. Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
2. Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”

4.3.3. GRUPOS ETNICOS

Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

PROTOCOLO

1. Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse, informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete a la ONIC (Organización Nacional Indígena de Colombia) o a otra organización según la etnia y el lenguaje a traducir.
2. Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.



4.3.4. CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

PROTOCOLO GENERAL

1. Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
2. No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
3. Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
4. Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
5. Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente

4.3.4.1. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual.

PROTOCOLO

Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser breve y clara.

4.3.4.2. DISCAPACIDAD VISUAL

Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

PROTOCOLO

1. Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.



2. Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.

3. Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.

4.3.4.3. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.

PROTOCOLO

1. No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad.

A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.

4.3.4.4. DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.

PROTOCOLO

Para la comunicación con estos ciudadanos son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.

1. Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.

2. Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.



4.3.5. VÍCTIMAS

DIGNIDAD. El fundamento axiológico de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación, es el respeto a la integridad y a la honra de las víctimas. Las víctimas serán tratadas con consideración y respeto, participarán en las decisiones que las afecten, para lo cual contarán con información, asesoría y acompañamiento necesario y obtendrán la tutela efectiva de sus derechos en virtud del mandato constitucional, deber positivo y principio de la dignidad.

El Estado se compromete a adelantar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de la autonomía de las víctimas para que las medidas de atención, asistencia y reparación establecidas en la ley, contribuyan a recuperarlas como ciudadanos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes.

PROTOCOLO

1. Explicar el rol de quien atiende como profesional.
2. No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor de la entidad.
3. Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
5. Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
6. Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

5. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal y el ciudadano a través de la red de telefonía fija de todas las dependencias de la entidad.

TONO DE VOZ

Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.



LENGUAJE

Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

VOCALIZACIÓN

Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin “comerse” ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión. Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

COMPETENCIAS

1. Saber usar todas las funciones del teléfono
2. Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por Imderpalmira y los canales de atención de las mismas.

PROTOCOLO

1. Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de Imderpalmira, de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.
2. La postura se proyecta también mediante la voz. Por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.
3. Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, puesto que incomoda al interlocutor escuchar una conversación diferente a la sostenida con la persona que atiende. Además, porque obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.
4. Mantener el micrófono o bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros y retirar cualquier objeto que obstaculice la vocalización tales como comida y esferos.
5. Si no se cuenta con diadema se recomienda mantener libre la mano con la que se escribe para tomar nota o buscar la información que solicita el ciudadano.
6. Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.



7. Cuando sea necesario transferir la llamada a la dependencia competente debe informar al usuario que procederá a pasarla, y solicitarle que espere unos minutos mientras se asegura que haya alguien que conteste, y a quien se debe comunicar sobre la llamada del señor o señora que requiere lo de su competencia. Además, se recomienda informar el número y extensión a la cual se transfiere por si se cae la llamada.

8. En caso de no ser contestada la llamada en la dependencia correspondiente, se deben tomar los datos de contacto del ciudadano e informarle que se comunicará a la persona competente para que le devuelva la llamada o se envíe la información a través de correo electrónico.

6. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

6.1. CORREO ELECTRONICO

PROTOCOLO

1. El personal del Imder es responsable de su correo institucional, por lo que no debe usarse para temas personales y menos para enviar cadenas, por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.

2. Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo institucional y no al personal.

3. Definir si la solicitud es de competencia de la entidad o de otra dependencia. De lo contrario, remitir al competente e informar al ciudadano sobre dicha remisión. Aun mejor si se envía el correo de remisión con copia al usuario.

4. Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".

5. La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.

6. Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para



facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.

8. Tener cuidado en el uso de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información y la correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.

9. Es importante responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.

10. 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 del Inder y del personal.

6.2. CHAT Y REDES SOCIALES

Los siguientes son canales por medio de los cuales el Inder interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal. Sin embargo, no constituyen canales formales de atención para la atención de solicitudes misionales:

- Página web
- Boletines de Prensa
- Correo Institucional
- Línea telefónica
- Sisdoc
- Eventos
- PQRS

IDENTIDAD VISUAL

El personal de Inderpalmira debe siempre respetar el uso de la imagen institucional, de sus entidades afines y de las instituciones del Estado en los logos, colores, tipografía y estilos editoriales.



LENGUAJE INSTITUCIONAL

El lenguaje institucional se caracteriza por un tono enfático, sencillo, respetuoso y, en particular, incluyente en primera persona, plural y sin tutear (con especial cuidado del género y las poblaciones vulnerables, etc.).

ESTILO

En toda comunicación de Imderpalmira ha de primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y, en lo posible, lograr concisión y claridad en la información expuesta.

CONTENIDOS

Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general han de cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y, además, deben elaborarse según las características del grupo objetivo al que están dirigidos, siempre orientados a resultar atractivos, coherentes y relevantes.

Toda comunicación generada desde Imderpalmira hacia la ciudadanía en general, sea en un canal propio o de un tercero, tiene que revisarse y recibir la aprobación del Representante Legal o de quien éste designe.

6.2.1. OPINIONES Y COMENTARIOS

Es una participación de un usuario refiriéndose a un tema en particular del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

PROTOCOLO

Para este tipo de participación el procedimiento consiste en analizar el comentario y responder con acciones de gestión actual o futuras del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

6.2.2. FELICITACIONES

Los usuarios enlazan a la entidad para ofrecer un reconocimiento o felicitación por la gestión realizada.

PROTOCOLO

El personal del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, analiza la felicitación y responde con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.



6.2.3. CRITICAS CONSTRUCTIVAS Y NEGATIVAS

Si el usuario crítica la gestión del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira o de una dependencia con respecto a un determinado tema.

PROTOCOLO

Luego de analizar el comentario se valora la participación (si es cierta o no). El personal del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, debe responder con respeto al contenido, comunicando que se ha tomado nota de la observación, señalando las acciones que se han tomado para solucionar la problemática y recalcando la importancia de un enfoque de derechos. La respuesta se complementa con un compromiso o agradecimiento.

6.2.4. PREGUNTAS

Cuando el usuario pregunta de manera respetuosa y coherente sobre algún tema en particular.

PROTOCOLO

El personal debe responder suficientemente al usuario con cifras y datos, y puede incluir un enlace o vínculo para ampliar la información si fuere necesario. De no contar con la respuesta completa, debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.

6.2.5. CONTRA- PREGUNTA

Cuando un usuario pregunta por segunda vez sobre un tema que ya fue atendido, buscando aclaración o amplitud de la información.

PROTOCOLO

Se resuelve la nueva pregunta o se amplía de ser posible. Puede incluirse un enlace a mayor información. De no contar con la respuesta completa, se debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.

6.2.6. CRITICAS DESTRUCTIVAS

Cuando el usuario critica sin argumentos, de manera irrespetuosa, con el ánimo de desacreditar una institución o a una persona, o para desinformar respecto una gestión.



PROTOCOLO

Este tipo de usuario busca “provocar” reacciones de las entidades para atraer la atención de los demás usuarios. Si se identifica esta intención, el personal debe ignorar por completo los comentarios de tales usuarios hasta que cambien su lenguaje.

Sin embargo, el personal de Inderpalmira debe respetar la libertad de expresión, y sin defender posiciones políticas o ideológicas, ofrecer en caso que lo amerite, una respuesta acorde con la labor institucional desde una perspectiva cultural de respeto a los derechos humanos, sin entrar en ningún tipo de discusión.

6.2.7. PARTICIPACIÓN HOSTIL

Cuando el usuario que participa valiéndose de palabras ofensivas e irrespetuosas, ya sea con comentarios coherentes, incoherentes y/o anárquicos.

PROTOCOLO

Las participaciones hostiles o de lenguaje ofensivo y violento no se deben responder en ningún caso. Se debe ignorar por completo. En caso de incluir imágenes ofensivas se debe reportar en la red usada.

No obstante, si una persona efectúa una crítica aceptable, con un lenguaje inapropiado, puede ser signo de una problemática desatendida y es una buena ocasión para responder en un tono respetuoso, señalando las acciones que Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, puede efectuar para atender al asunto de la crítica, y dando ejemplo del buen uso del lenguaje, del respeto a la libertad de expresión y de la responsabilidad social en el uso de los medios.

7. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, asesoría y asistencia relacionada con la misión Institucional del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

PROTOCOLO

1. Verificar que se cuenta con todos los elementos necesarios para radicar y recibir documentos previos a la atención, y especialmente confirmar el adecuado funcionamiento del sistema de producción de stickers.
2. Seguir las sugerencias contenidas en el Módulo de Atención Presencial de este documento, en cuanto al saludo y actitud del buen servicio.



3. El recibo debe ser en estricto orden de llegada. Es importante respetar la fila para evitar alteraciones de los usuarios, a menos que se encuentren personas de atención preferencial.
4. Revisar el documento que el ciudadano pretender radicar, y si no es competencia del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, informar la situación. En caso de insistir en la radicación, indicar o realizar el proceso correspondiente de traslado a la entidad competente.
5. Destapar los sobres cerrados y verificar el contenido de los mismos, con el fin de contar los folios y asignar el respectivo sticker al documento. Dicho sticker no puede ser repetido ni adulterado.
6. Firmar y/o sellar la copia del usuario e informar brevemente el proceso interno que el documento sigue dentro de la Entidad.

8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En la finalización del servicio luego de haber retroalimentado al usuario sobre los pasos a seguir, el personal debe medir la satisfacción del ciudadano con preguntas concretas sobre la expectativa del servicio previa a la atención y el beneficio que obtuvo con la prestación del mismo.

Las preguntas deben enfocarse principalmente a:

- Eficacia: preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.
- Eficiencia: preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.
- Efectividad: preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud.

Medir la satisfacción del cliente permite identificar las debilidades del servicio, facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad.

