

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

**MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA INSTITUTO MUNICIPAL
DELDEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA “IMDER”**

GERENTE

ALBERTO LLANOS SOTO

DIRECTORA ADMINISTRATIVA

CLEMENCIA DEL PILAR MARTINEZ

Calle 27 N°. 35-00 Tel. 2864003 Inderpal@gmail.com / www.inderpalmira.gov.co Código Postal 763533 Palmira – Valle del Cauca

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

Contenido

INTRODUCCIÓN.....

MISIÓN.....

VISIÓN.....

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES.....

2. ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN.....

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

SOLICITUD MISIONAL.....

PQRS.....

4. ATENCIÓN PRESENCIAL.....

5. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....

6. ATENCIÓN VIRTUAL.....

7. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....

8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 <small>MUNICIPIO DE PALMIRA</small>
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio de calidad en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, le asignó la misión de 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. 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 del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, 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. El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira garantizará siempre un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir información y asesoría en la defensa efectiva de sus derechos.

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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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

La acción del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira está orientada por los siguientes principios transversales a toda actividad deportiva, adoptados para dar mayor participación a la comunidad en el conocimiento, del deporte la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre. También estos principios tienen el objetivo de dar visibilidad a las acciones institucionales, para robustecer y enaltecer la labor que ha venido desarrollando la Institución en los últimos años.

CULTURA DE SERVICIO

La prestación del servicio en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a los usuarios, permitiendo su acceso a las gestiones de la entidad en términos de igualdad y oportunidad.

CALIDAD

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira se trabaja para satisfacer las necesidades de los usuarios bajo estándares de eficiencia y eficacia.

PARTICIPACIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la recreación de Palmira desarrolla iniciativas que buscan empoderar a la comunidad en el ejercicio de sus derechos, para que participen de todos los programas y eventos deportivos que desarrolla la entidad en pro de beneficiar a la comunidad de la ciudad de Palmira.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 <small>MUNICIPIO DE PALMIRA</small>
		Elaboración: 12-12-2023	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

ARTICULACIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la recreación de Palmira impulsan la coordinación interinstitucional para el cumplimiento de su misión. Así mismo, trabaja de manera armónica entre todas sus dependencias, en búsqueda de la realización de su misión institucional. Las actividades desplegadas estarán en concordancia con los lineamientos trazados por el Gerente de la Entidad.

ENFOQUE DIFERENCIAL

El personal de la Defensoría del Pueblo reconoce la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

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.
- 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 Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira 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 Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira buscará colaboración, y orientará al usuario según el procedimiento establecido.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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 los hechos, la verdad, 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 Instituto Municipal del Deporte y la Recreación 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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 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.

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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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 pqr, 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 hechos que pone en conocimiento sin interrumpirlo ni realizar ningún tipo de juicio de valor.
3. Formular todas las preguntas necesarias para tener una comprensión exacta de la situación del ciudadano y poder orientar sobre el procedimiento.
4. Mostrarse solidario 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

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 se desahogue y no entablar una discusión con él, sin atribuir culpabilidad.
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 del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

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 Defensoría del Pueblo. 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

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 la Defensoría del Pueblo. No obstante, 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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 del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, así como los 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 <small>MUNICIPIO DE PALMIRA</small>
		Elaboración: 12-12-2023	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

4.1. PERSONAL DE PRECONSULTA

PROTOCOLO

1. Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.
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.
6. Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

4.2. PERSONAL DE VENTANILLA

PROTOCOLO

1. Saludar amablemente y Recepcionar las PQRSD que el ciudadano trajo a radicar.
2. Despedirse amablemente del usuario y asegurarse de que haya entendido la información suministrada.

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. No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.

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. Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
3. Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

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.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

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. 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.

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 ciudades del territorio nacional, así como con el uso del conmutador.

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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

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 el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, las dependencias encargadas y los canales de atención de las mismas.
3. Mantener a la mano el listado de los servicios que presta la entidad.

PROTOCOLO

1. Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira “IMDER PALMIRA”, 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

6. Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado.

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

El personal del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira 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

1. Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo institucional y no al personal.
2. Definir si la solicitud es de competencia del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira o de otra dependencia externa a la entidad. 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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

3. 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".
4. La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Cuando finalice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la Entidad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión de la Defensoría y del personal.

6.2. CHAT Y REDES SOCIALES

Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración 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
- ▮ Redes sociales
- ▮ Facebook: <https://www.facebook.com/lmderpalmira>

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12-12-2023	
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualización: 20-07-2024		
	Versión: 2		

IDENTIDAD VISUAL

El personal del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira 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.

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 el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira hacia la ciudadanía en general, sea en un canal propio o de un tercero, tiene que revisarse y recibir la aprobación del Gerente y con el equipo de trabajo de comunicaciones de la entidad.

7. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información del portafolio de servicios de la entidad.

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.

 InderPalmira <small>INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA</small>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: MNSC-2024	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Elaboración: 12-12-2023	
Actualización: 20-07-2024			
Versión: 2			

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.

Proyectó: Área Administrativa
Revisó: Comité De Gestión y Desempeño

Aprobó: Paulino Alberto Llanos Soto - Gerente