



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 1 de 11

PROPOTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

CENTRO DE ATENCION MUNICIPAL ESPECIALIZADA (CAME)

MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

2024



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	3
4. CONDICIONES GENERALES	4
5. NORMATIVIDAD	5
6. DESARROLLO DEL PROCESO	5
6.1 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DEL DIGITURNO EN EL CAME DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	5
6.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL	6
6.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA	8
6.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	8
7. HISTORIAL DE CAMBIOS.	11



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 3 de 11

1. OBJETIVO

El objetivo es establecer un marco de atención en todos los canales de atención disponibles al ciudadano que facilite el acceso y la comunicación a través de interacciones efectivas, oportunas y confiables. Esto implica ofrecer un trato digno, equitativo, respetuoso, transparente y humano, garantizando así los derechos de todos los ciudadanos en el Centro de Atención Municipal Especializado (CAME) de la Alcaldía de Bucaramanga.

2. ALCANCE

Este protocolo es aplicable a todos los funcionarios y contratistas del CAME que atienden a los ciudadanos, ya sea de manera presencial, telefónica y/o a personas con discapacidad, asegurando un trato digno y adecuado en todas las interacciones.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

ATENCIÓN: Conjunto de acciones y esfuerzos que una persona o entidad realiza para satisfacer las solicitudes, inquietudes o demandas de los ciudadanos. En el CAME, la está orientada a resolver las necesidades del ciudadano de manera oportuna y respetuosa.

CALIFICAR: Evaluar o emitir una opinión sobre la calidad de un servicio, proceso o atención recibida. En el contexto de la atención al público, calificar se refiere a la acción de los ciudadanos al expresar su satisfacción o insatisfacción sobre el trato o el servicio brindado.

CAME (Centro de Atención Municipal Especializado): Es un espacio diseñado por la Alcaldía de Bucaramanga para atender a los ciudadanos que requieren realizar trámites, consultar servicios, radicar documentos o gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Su objetivo es facilitar el acceso a los servicios municipales de manera eficiente y centralizada.

CIUDADANÍA: Conjunto de personas que forman parte de una comunidad política, como un país o una ciudad, y que tienen derechos y deberes en relación con el gobierno y la sociedad. En el contexto del CAME, se refiere a los habitantes de Bucaramanga que ejercen su derecho a acceder a los servicios municipales.

DISCAPACIDAD: Condición física, sensorial, mental o intelectual que, en interacción con diversas barreras, puede impedir la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Las discapacidades pueden ser visibles o invisibles y requieren atención inclusiva.

INTERACCIÓN: Relación o comunicación que se establece entre dos o más personas o sistemas. En el ámbito de la atención al público, la interacción se refiere al intercambio de información entre los ciudadanos y los funcionarios para resolver consultas, solicitudes o trámites.

NECESIDADES: Requerimientos o demandas de una persona para lograr un objetivo o satisfacer una carencia. En la atención al ciudadano, se refiere tanto a las necesidades



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 4 de 11

específicas relacionadas con un trámite o petición como a las necesidades particulares de accesibilidad o apoyo derivadas de una discapacidad.

PQRSD: Acrónimo que hace referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Es un mecanismo formal que permite a los ciudadanos comunicarse con las entidades públicas o privadas para expresar sus solicitudes, inconformidades o sugerencias con el fin de mejorar los servicios ofrecidos.

PROCESO: Conjunto de pasos o actividades interrelacionadas que se realizan de manera secuencial con el fin de cumplir un objetivo o lograr un resultado específico. En el ámbito de la atención al público, un proceso incluye desde la recepción de la solicitud.

PROTOCOLO: Conjunto de normas o pautas establecidas para regular y estandarizar una acción o procedimiento en particular. En atención al público, el protocolo define cómo debe realizarse la interacción con los ciudadanos para garantizar un servicio eficiente y de calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

Las siguientes condiciones generales buscan establecer los principios y lineamientos fundamentales que guíen la interacción entre los funcionarios o contratistas y los ciudadanos. Con el fin de asegurar un servicio de calidad, promoviendo un ambiente de respeto, empatía y accesibilidad.

- **Trato Respetuoso:** Todo funcionario y/o Contratista del CAME debe tratar a los ciudadanos con respeto, amabilidad y sin distinción alguna, independientemente de la situación o solicitud presentada.
- **Confidencialidad:** La información proporcionada por los ciudadanos será tratada con la máxima confidencialidad, garantizando la protección de sus datos personales y la privacidad de sus asuntos.
- **Empatía y Comprensión:** Se debe fomentar un ambiente empático, donde se escuchen las inquietudes y necesidades de los ciudadanos, brindando apoyo y comprensión en todo momento.
- **Accesibilidad:** Se deben implementar medidas que aseguren la accesibilidad a los servicios para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, garantizando que puedan recibir la atención necesaria sin obstáculos.
- **Capacitación Continua:** El personal del CAME deberá participar en programas de capacitación regular sobre atención al público, comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles para mejorar continuamente la calidad del servicio.
- **Transparencia:** Los funcionarios deben proporcionar información clara y precisa sobre los procesos, requisitos y plazos de los servicios ofrecidos, evitando ambigüedades y malentendidos.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 5 de 11

- **Ambiente Agradable:** El CAME debe mantener un ambiente físico y emocional agradable, propicio para la atención al público, con instalaciones limpias y adecuadas para todos los ciudadanos.
- **Feedback:** Se realizará retroalimentación con el equipo de trabajo de las sugerencias de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida a través del calificador manual o *Buzón de Sugerencias*, con el fin de utilizar esta información para mejorar continuamente los procesos y servicios del CAME.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

6. NORMATIVIDAD

Ver NORMOGRAMA F-MC-1000-238,37-020 del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

7. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN

7.1 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DEL DIGITURNO EN EL CAME DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

Descripción del Proceso

Este protocolo establece los pasos que deben seguir los funcionarios y/o Contratistas del Centro de Atención Municipal Especializado (CAME) al momento de recibir a los ciudadanos, otorgarles un digiturno y orientarlos en función de la diligencia que vienen a realizar.


Desarrollo del Proceso

1. **Saludo Inicial:** Al recibir a un ciudadano, el funcionario deberá saludar con una sonrisa y contacto visual de manera amable y profesional:

Ejemplo: “¡Buenos días/tardes! Bienvenido.

2. **Identificación de Necesidades:** El funcionario debe preguntar de forma directa y clara cuál es la razón de la visita del ciudadano, para asignarle el turno correcto según el tipo de trámite o consulta que desea realizar.

Ejemplo: “¿Qué trámite va a realizar?”.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<h2>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</h2>	Código: PT-GSC-8200-170-001
		Versión: 0.0
		Página: 6 de 11

Basado en la respuesta del ciudadano, el funcionario deberá determinar el tipo de servicio requerido (radicación de documentos, PQRSD, solicitudes de información, etc.).

3. Proceso de Atención: Una vez identificado el trámite, el funcionario procederá con los siguientes pasos:

- Solicitar el número de cédula del ciudadano para poder generar el turno correspondiente.

Ejemplo: "Por favor, facilíteme su número de cédula para asignarle el turno."

Asignar el digiturno de acuerdo al servicio o trámite solicitado, e informar al ciudadano sobre los pasos a seguir:

- Indicar el número de turno asignado.
- Explicar en qué módulo o área será atendido
- Recordarle que puede seguir el avance de los turnos a través de las pantallas del sistema de anuncio de turnos.

Ejemplo: "Le asigné el turno para Hacienda [descripción del trámite]. Su número es [número de turno], y lo atenderán en el módulo que está al fondo a mano izquierda (especificar la ubicación física del módulo de atención), por favor estar muy atento a las pantallas para su llamado"

4. Despedida: Al finalizar, el funcionario debe asegurarse de que el ciudadano ha comprendido el procedimiento y despedirse con cortesía:

Ejemplo: Ciudadano: "Gracias." Funcionario: "Para servirle, Que tenga un buen día"

7.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

Descripción del Proceso

La atención presencial es aquella que se lleva a cabo en las instalaciones del CAME, donde los ciudadanos pueden radicar documentos, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRSD) o consultar servicios de diversas Secretarías Municipales.

Desarrollo del Proceso

5. Saludo Inicial: Al recibir a un ciudadano, el funcionario deberá saludar con una sonrisa y contacto visual de manera amable y profesional:



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 7 de 11

Ejemplo: “¡Buenos días/tardes! Bienvenido, por favor tome asiento, Mi nombre es [Nombre del Funcionario o Contratista], “¿En qué puedo ayudarle?”. Si el ciudadano tiene algún documento en mano, debe preguntarse: "¿Me permite sus documentos, por favor?”

6. Identificación de Necesidades:

- El funcionario y/o contratista debe escuchar atentamente la solicitud o necesidad del ciudadano sin interrumpirlo.
- Hacer preguntas claras si es necesario para comprender mejor su situación.

7. Proceso de Atención:

- Ofrecer información clara y precisa sobre los servicios disponibles.
- Orientar al ciudadano sobre el proceso a seguir, incluyendo requisitos y plazos.
- Facilitar la radicación de documentos y registro de PQRSD de manera eficiente validando y verificando la información con el ciudadano.
- Si se requiere tiempo adicional para procesar la solicitud, informar al ciudadano:
"Le agradezco su paciencia, este proceso puede tardar unos minutos."
- Preguntarle al ciudadano si va a realizar otra solicitud y si requiere orientación en algún tema adicional.

8. Invitación a Calificar la Atención:

Antes de finalizar la atención, confirmar que el ciudadano ha recibido toda la información o el servicio solicitado.


Al finalizar la atención, invitar al ciudadano a calificar el servicio recibido:

Ejemplo: “Antes de que se retire, le agradeceríamos que califique nuestra atención. Se le realizarán tres preguntas y podrá seleccionar su respuesta en el calificador manual que se encuentra en este módulo. Las opciones son: excelente, bueno, regular o malo. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar.”

9. Despedida:

Concluir la interacción de forma cortés:

Ejemplo: “Muchas Gracias, [Señor(a) Nombre del Ciudadano]. ¿Tiene alguna duda adicional? Que tenga un excelente día/tarde.”

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<h2>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</h2>	Código: PT-GSC-8200-170-001
		Versión: 0.0
		Página: 8 de 11

7.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Descripción del Proceso

La atención telefónica se realizará a través de líneas habilitadas para recibir consultas, radicación de PQRSD y brindar información sobre los servicios de la CAME.

Desarrollo del Proceso

1. **Saludo Inicial:** Responder la llamada en un tiempo no mayor a tres timbres, con tono profesional, amable y claro: :

Ejemplo: “¡Buenos días/tardes!, ha llamado a la Alcaldía de Bucaramanga, mi nombre es [Nombre del Funcionario o contratista], ¿Con quién tengo el gusto de hablar?, ¿Señor(a) [Nombre del Ciudadano] en que puedo ayudarle?”

2. **Identificación de Necesidades:**

- Escuchar con atención la consulta o solicitud del ciudadano sin interrumpir
Repetir la solicitud para confirmar que se ha entendido correctamente:
“Si entiendo correctamente, usted necesita información sobre [nombre del trámite], ¿es correcto?”

3. **Proceso de Atención:**

- Proporcionar información clara y detallada, incluyendo el número de extensión correspondiente y la secretaría competente que atenderá la consulta.
- Si se requiere documentación adicional, indicarlo y proporcionar instrucciones claras.
- Registrar la llamada en el formato establecido con los datos del ciudadano

4. **Despedida:** Terminar la llamada de manera amable:

Ejemplo: “Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Bucaramanga, [Nombre del Ciudadano]. Que tenga un buen día/tarde.”

7.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Descripción del Proceso

La atención integral, accesible y personalizada a las personas con discapacidad que acuden al (CAME) de la Alcaldía de Bucaramanga para realizar trámites, presentar quejas o solicitar información es brindada en un entorno inclusivo y adaptado para todas las personas, proporcionando el soporte necesario según la discapacidad que presente el ciudadano. El proceso de atención contempla las siguientes discapacidades: Discapacidad



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 9 de 11

visual, discapacidad auditiva, movilidad reducida, otras discapacidades (intelectuales, psicosociales)

Es importante destacar que el CAME dispone de intérpretes de lengua de señas colombiana para la atención de personas con discapacidad auditiva.

Desarrollo del Proceso

- 1. Saludo Inicial:** El personal del CAME debe recibir a la persona con una actitud abierta y respetuosa, tomando en cuenta las posibles necesidades específicas de cada discapacidad. Si el ciudadano llega acompañado, se debe saludar tanto al ciudadano como a su acompañante:
 - **Para personas con discapacidad visual:** "Buenos días/Buenas tardes Bienvenido, Mi nombre es [Nombre del Funcionario o Contratista], ¿En qué puedo ayudarle?" Si lo necesita, puedo guiarlo para que tome asiento y/o o ayudarle con sus documentos."
 - **Para personas con discapacidad auditiva:** Se debe llamar de inmediato al intérprete de lengua de señas. Mientras el intérprete llega, puede utilizar gestos básicos o escribir: "Espere un momento, voy a llamar a un intérprete de lengua de señas."
 - **Para personas con movilidad reducida:** "Buenos días/Buenas tardes, Mi nombre es [Nombre del Funcionario o Contratista]". Si lo necesita, puede ayudarlo para ubicarse en el módulo asegurarse de que la zona de atención sea accesible. Una vez ubicada la persona le pregunto "¿En qué puedo ayudarle?"
- 2. Identificación de Necesidades:** hace referencia a las necesidades relacionadas con la petición o trámite que el ciudadano desea realizar, no a su condición particular. No obstante, las necesidades derivadas de la condición del ciudadano serán tomadas en cuenta como lo indica el numeral 6.3 protocolo de atención para personas con discapacidad, garantizando una atención adaptada e inclusiva.
 - El funcionario debe escuchar atentamente la solicitud o necesidad del ciudadano sin interrumpirlo.
 - Hacer preguntas claras si es necesario para comprender mejor su situación.

3. Proceso de Atención:

Para el proceso de atención a personas con discapacidad, se deben tener como base los lineamientos descritos en el apartado 6.2 de atención presencial, adaptando las interacciones según las necesidades particulares como se referencia a continuación:



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 10 de 11

- **Para personas con discapacidad visual:**
 - Utilizar un lenguaje claro y descriptivo. Si es necesario manipular documentos, guiar a la persona físicamente ofreciendo el brazo o indicando la dirección de manera verbal: "El escritorio está a su derecha."
 - Explicar claramente los pasos a seguir en el trámite y, si es necesario, leer el contenido de los documentos en voz alta.
 - **Para personas con discapacidad auditiva:**
 - El intérprete de lengua de señas del CAME facilitará la comunicación, asegurando que el ciudadano comprenda toda la información y pueda expresar sus solicitudes con claridad.
 - Aclararle al ciudadano que el intérprete es canal de comunicación del funcionario con el ciudadano, y no es el responsable de tramitar su solicitud.
 - Evitar hablar directamente al intérprete, en cambio, dirigirse siempre a la persona con discapacidad auditiva con respeto, utilizando una voz normal.
 - **Para personas con movilidad reducida:**
 - Asegurarse de que todas las áreas sean accesibles. En caso de que el espacio no sea adecuado, adaptar la atención a un lugar más cómodo para la persona.
 - Ofrecer asistencia para el manejo de cualquier documento o para moverse por el recinto si lo requiere.
 - **Para personas con otras discapacidades (intelectuales o psicosociales):**
 - Utilizar un lenguaje sencillo y asegurarse de que el ciudadano comprende lo que se le explica.
 - Ser paciente y permitir tiempo adicional si es necesario.
 - Si viene acompañado dirigirse al acompañante.
- 4. Invitación a Calificar la Atención:** Antes de finalizar la atención, confirmar que el ciudadano ha recibido toda la información o el servicio solicitado e invitar respetuosamente al ciudadano (y a su acompañante)

Ejemplo: "Antes de que se retire, le agradeceríamos que califique nuestra atención. Se le realizarán tres preguntas y podrá seleccionar su respuesta en el calificador manual que se encuentra en este módulo. Las opciones son: excelente, bueno, regular o malo. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar."

- 5. Despedida:** Concluir la interacción de forma cortés:

Ejemplo: "Muchas Gracias, [Señor(a) Nombre del Ciudadano]. ¿Tiene alguna duda adicional? Que tenga un excelente día/tarde."



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Código: PT-GSC-8200-170-001

Versión: 0.0

Página: 11 de 11

8. HISTORIAL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
0.0	Creación de protocolo por requerimiento del proceso.	Noviembre 08 de 2024	Jefe Oficina CAME Dra. Martha Lucía Bayona Suarez