1. INTRODUCCIÓN

El objetivo estratégico es el Fortalecimiento Institucional para generar valor de lo público. La SECRETARIA DE EDUACION DISTRITAL DE CARTAGENA, se compromete a responder a las expectativas de la ciudadanía y renovar la credibilidad a través de la garantía de prestación de servicios de alta calidad, la obtención de resultados de desarrollo y la generación de confianza entre la secretaria y los ciudadanos. Para el desarrollo de este objetivo se está trabajando en el diseño de un programa que busque aumentar la satisfacción del ciudadano mediante una excelente atención, seguimiento, clara orientación y respuesta oportuna a sus solicitudes, a través de espacios de atención adecuados, uso de tecnologías y servicio especializado al ciudadano.

Como aporte para el avance de estas iniciativas estratégicas, la Secretaria de Educación Distrital ha desarrollado el Protocolo de Atención al Ciudadano, un compendio de instrumentos que se constituirán en elementos de carácter gerencial y que permitirán lograr, a través de una dinámica estandarizada, la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía.

En este sentido, estos protocolos son una herramienta instructiva de fácil comprensión y aplicación, para que los servidores públicos de la Secretaría de Educación del Distrito de Cartagena, asuman con la mejor actitud y ánimo la responsabilidad de asegurar que los ciudadanos sientan que la secretaria los considera como su verdadera razón de ser.

Con estos instrumentos mostramos un compromiso de contribuir a construir una imagen de excelencia de la Secretaría de Educación Distrital frente a los habitantes de la ciudad y la población en general.

2. NOCIONES BÁSICAS

Servicio: Es un conjunto de actividades que responden a las necesidades del ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de valores, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En la Secretaría de Educación, el servicio al ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de la gestión pública.

Atención al ciudadano: En la Secretaría de Educación Distrital se plantea como un esfuerzo sincero y obligatorio de todos sus servidores públicos, para facilitar el cumplimiento en todos los ciudadanos, de los deberes cívicos. Además, ese esfuerzo se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

Aseguramos a los usuarios de la secretaria de educación distrital, en concordancia con el foco central de su misión “Garantizar el derecho a la educación con equidad y pertinencia, proporcionando una atención integral que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida y competitividad de la comunidad del distrito de Cartagena.”, un servicio con amabilidad y calidez, una información completa, clara, precisa, confiable, oportuna, y que cumpla las necesidades de quien requiere los servicios de la entidad.

Objetivo de la atención al ciudadano: Recibir, direccionar, informar y atender las solicitudes de los usuarios de la Secretaría de Educación de Cartagena de manera oportuna, transparente, efectiva y eficiente, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios

El momento de verdad en el servicio: La secretaria de educación entiende por momento de verdad, el instante que los ciudadanos entran en contacto con cualquiera de sus servicios, generando una percepción acerca de la calidad del servicio – atención recibida-.

Un momento de verdad puede ser telefónico, una impresión sobre la infraestructura, señalización y orientación en las instalaciones y hacia los servicios, disposición del lugar de atención, o ambiente de trabajo, actitud y verbalización del servidor público. Se debe actuar en consonancia con los protocolos definidos, para asegurar la calidad de la atención en cada momento de verdad.

3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento “el conducto regular “con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al *ciudadano.*

Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, con lleva responsabilidad penal y disciplinaria

3.2.Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

3.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe
- inmediato para dar una solución de fondo.

3.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases cortes como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.6. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

4. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

El protocolo se refiere a un conjunto de acciones comportamentales estandarizadas, que deben ser acogidas por los servidores públicos de la Secretaría de Educación Distrital para la interacción con los ciudadanos.

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, tanto interna como externamente, y es la herramienta fundamental para la generación de una cultura de excelencia en el servicio.

La atención de la Secretaría de educación, comienza desde el momento mismo en que un ciudadano ingresa a nuestras instalaciones.

Es importante resaltar que el primer contacto de los ciudadanos es con el personal de recepción y vigilancia. Son ellos quienes en gran medida determinan el primer momento de verdad del servicio, generando así un impacto relevante sobre la institución.

El conocimiento y aplicación de las pautas de bienvenida, ingreso y orientación, son de vital importancia para que el impacto sea favorable. Acciones y/o actitudes como mal humor, mostrar un carácter fuerte o severo, gritar, no saludar, el uso de audífonos, muestran falta de respeto y consideración hacia los usuarios y desfavorece las definiciones y principios con respecto al servicio al ciudadano.

Para el cumplimiento de los fines de la calidad en el servicio, los servidores públicos deben seguir las siguientes pautas (protocolos), para la estandarización de la forma de expresar la Atención al Ciudadano y contribuir de esta manera a la generación de una cultura del servicio.

4.1.Protocolo de bienvenida, recepción e ingreso, permanencia y salida

4.1.1 Vigilancia

Los grupos de vigilancia y de recepción en ventanilla deben demostrar amabilidad en su atención. Las personas encargadas de la vigilancia deben evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, pues esta información deberá ser suministrada por la recepción de la entidad. Como una excepción, a los visitantes que ingresan al piso donde se encuentra el secretario de educación. El encargado de la vigilancia de este piso siempre debe preguntar hacia dónde se dirige, para que éste sea anunciado

Para las revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se les deberá informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video u otros aparatos e instrumentos, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingresos y retiros de elementos no autorizados. Se debe hacer de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios y servidores en el desplazamiento hacia su destino. Se debe informar que es por seguridad y protección de sus propios elementos.

Protocolo:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)… ¿en qué puedo servirle? Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero
- Realizar la revisión y registro de equipos Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano.

4.1.2 Registro de Ingreso por ventanilla

El registro de ingreso corresponde principalmente a la atención suministrada en la ventanilla de recepción. Es allí donde se debe dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la secretaria. Se debe contar con paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

Se le preguntará al ciudadano hacia dónde se dirige y se le dirá en tono amable, si debe esperar. Posteriormente se le indicará a dónde debe dirigirse. (En la inducción al personal de vigilancia y ventanilla se capacitará ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios de la secretaria de educación, para una orientación inicial más efectiva)

Protocolo:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)… ¿en qué puedo servirle? Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Indicarle al ciudadano el lugar exacto a dónde se debe dirigir y asegurarse que ha comprendido correctamente.

4.2. Presentación personal

La apariencia personal de los servidores del grupo de atención al ciudadano y de las diferentes personas que atienden al usuario en la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

Protocolo

Para las mujeres lo recomendado es usar:

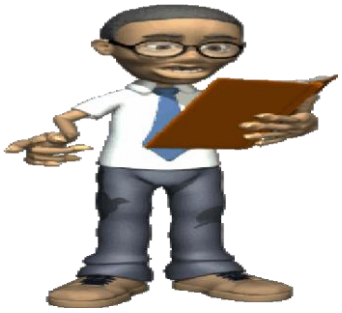
- Pantalón formal, falda o vestido a la altura de la rodilla.
- Por seguridad y salud, usar zapatos de tacón bajo o mediano, máximo de 7 cms. Accesorios discretos (aretes, collares, pulseras y anillos).
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

Evitar usar:

- Prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Prendas transparentes o que dejen al descubierto abdomen y caderas o Escotes pronunciados.
- Gorros, sombreros o capotas.
- Ropa sucia o en mal estado.

Para los hombres lo recomendado es usar:

- Pantalón formal, camisa, jeans clásicos.
- Tener en cuenta que el atuendo del caballero debe estar acorde con el desempeño de sus labores. Para los cargos que tengan contacto con el usuario, procurar vestir de manera formal.



Evitar usar:

- Camisa por fuera del pantalón.
- Jeans decolorados o con rotos.
- Camisetas alusivas a equipos deportivos u otras instituciones Sudaderas.
- Tenis.
- Gorros, sombreros o capotas.

Otras consideraciones generales

- Hombres y mujeres deben mantener el cabello y manos arregladas y limpias.
- En caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

4.3. Presentación en los puestos de trabajo

La imagen y el cuidado de los espacios físicos donde trabajamos y en especial aquellos donde se producen los momentos de verdad con los usuarios, tienen una incidencia significativa en la percepción del ciudadano sobre la calidad del servicio; el orden, la limpieza, la clasificación y archivo de la información, y la apariencia de un ambiente sobrio y bien dispuesto serán fundamentales al momento de la interacción entre servidores públicos y usuarios

Protocolo

- Mantener el lugar de trabajo en orden y aseo (escritorio, oficina, elementos de oficina).
- Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionados con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.

NOTA GENERAL

Cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales de la secretaria deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos. Se debe asegurar la disposición de un ambiente agradable a través del aseo, orden y correcta distribución de mobiliarios y accesorios en las áreas y puestos de trabajo

4.4. Protocolo para la atención personalizada

La atención personalizada se constituye en uno de los momentos de verdad de mayor relevancia en la prestación del servicio y en la atención de los usuarios. Por medio de esta modalidad, se logra interactuar directamente con los ciudadanos y generar un impacto mayor en la percepción y prestación del servicio.

La atención personalizada de los usuarios tiene en cuenta:

Protocolo durante la atención

- Hacer contacto visual amable con el ciudadano desde el momento en que se acerque
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera cordial, siguiendo como mínimo estas orientaciones: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). En qué puedo servirle? y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.

- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

4.4.1 Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención personalizada al ciudadano

Evento No.1

Si por cualquier motivo, el servidor debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el servidor debe:

Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Antes de retirarse espere a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted.
- Realizar la gestión en el menor tiempo posible.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

Evento No. 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra oficina o dependencia de la secretaria, o por un servidor que se encuentre en otra dependencia, establezca contacto con el servidor responsable e infórmele el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Si es posible en el momento, acompañe al usuario hasta el lugar donde será atendido.

Evento No. 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique amablemente y en buen tono la razón de la demora.

- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

4.5. Protocolo para la atención telefónica

El teléfono se constituye en una herramienta de gran ayuda para la interacción con usuarios internos y externos de los servicios. A través de este medio, se puede ofrecer un servicio rápido, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario:

4.5.1 Atención telefónica en el conmutador

- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: “Secretaría de educación distrital de Cartagena. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.

- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la secretaria.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le diga palabras afectuosas o familiares.
- Diríjase a quien le habla telefónicamente: “usted”

- Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Use un tono de voz moderado. La actitud también se percibe telefónicamente.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias. Infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.

4.5.2 Atención telefónica en las oficinas

- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere unos minutos, mientras termina de atender la anterior consulta. • Salude a quien llama con la siguiente fórmula: “secretaria de educación de Cartagena. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., ¿en qué puedo servirle?
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la secretaria.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le diga palabras afectuosas o familiares. Diríjase a quien le habla telefónicamente: “usted…..”
- Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Use un tono de voz moderado. La actitud también se percibe telefónicamente.

- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias. Infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.
- Tómese el tiempo para cumplir sus compromisos. Si manifiesta devolver una llamada para suministrar más datos o ampliar el servicio, mantenga y cumpla su promesa.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.

4.6. Protocolo para la atención virtual

En concordancia con las orientaciones del Gobierno Nacional para la reducción y simplificación de trámites en las instituciones públicas, y la utilización de las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos, la secretaria de educación cuenta con varios sitios para la comunicación y atención al ciudadano.

4.6.1 Sistema de atención al ciudadano – SAC-

El servicio se presta a través de la página www.sedcartagena.gov.co en la ventana Atención al Ciudadano, link SAC. El servicio se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

Es una alternativa que complementa y facilita las formas de interacción con los ciudadanos y en especial con el usuario interno. Entre las principales ventajas de su uso se destacan:

- Reducir tiempo y costos y para los ciudadanos • Es un medio eficiente de comunicación entre áreas.
- Evita el uso innecesario de papel.
- Permite generar una buena administración del tiempo.
- Para su uso es necesario tener en cuenta:
- Escribir mensajes completos que faciliten la lectura

- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- No utilizar contenidos ofensivos y/o discriminatorios.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Saludar y despedirse de manera formal.

4.7.Protocolo de atención por correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

4.7.1 Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

4.7.2 En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

4.7.3 En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Verificar los requisitos mínimos para recibir correspondencia -firma del remitente, dirección, teléfono, correo electrónico-.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

4.7.4 En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

4.8. Buzones de encuesta y sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

5. PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

5.1. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano

Los ciudadanos, por lo general, acuden a la secretaria de educación buscando una respuesta positiva para la solución de sus requerimientos. No obstante, en muchas ocasiones esta opción no es posible porque la solución no depende directamente de la secretaria, sino que requiere de la intervención de otras instancias, o incluso de otras instituciones o fallos de entidades de la rama judicial.

En estos casos, el Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el siguiente procedimiento: pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer al ciudadano su comprensión
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no haya alternativa de solución.

5.2. Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y madres con hijos menores de tres (3) años

De acuerdo a lo establecido en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano, deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de las condiciones mencionadas en el presente capítulo. Por tanto:

- El encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con el servidor que le brindará atención.
- El servidor deberá darle una amable bienvenida al ciudadano. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ..... ¿en qué puedo servirle?
- Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarle a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que puedan llevar a equívocos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.
- Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la secretaria de educación, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de la secretaria o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a

otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral de atención personalizada 4.4.

- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Permanezca siempre al lado del ciudadano en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

6.1. Ambiente Visual

- Proporcionar un ambiente aseado y ordenado.
- Utilizar medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios de la secretaria, su gestión, a qué sector pertenece, su Misión y Visión.
- Portar siempre el carnet en un lugar visible, así se puede personalizar la interacción y brindar confianza a la ciudadanía.
- Mantener visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la ciudadanía puede participar.
- Asegúrese de que desde la entrada de la secretaria de educación exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciorarse que esté señalizado el ingreso a baños, salidas de emergencia, teléfono, espacios que integran las oficinas.

6.2. Uso de carteleras

Las carteleras son espacios para exponer la información que se quiere dar a conocer de manera generalizada, es importante cumplir con especificaciones puntuales a la hora de adicionar cualquier material. Las principales especificaciones son:

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura.
- Servicios e instituciones de la secretaria de educación.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias de la Administración Distrital.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario y asegurar la prestación continuada del servicio en horario de 8:00 am a 4:00 pm.

6.3. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias

La utilización de buzones de sugerencias se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la secretaria.
- Obtener retroalimentación de los usuarios para el análisis y la aplicación de los correctivos pertinentes y emprender las acciones de mejoramiento continuo.

Características generales del buzón:

- Debe estar ubicado en un lugar visible, preferiblemente cerca de los puntos de Atención al Ciudadano.
- Siempre debe estar provisto de un formato estándar de sugerencias, quejas y reclamos.
- Debe estar provisto de un esfero y un lugar que facilite la escritura del ciudadano.

6.4. Inducción al espacio de trabajo

La inducción sobre el espacio de trabajo corresponde a un conjunto de orientaciones enfocadas principalmente a recibir, incorporar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la organización, pero también, para aquellas que estando dentro de la organización, son trasladadas, ascendidas o cambiadas de cargo.

Permite a las personas conocer sus condiciones de trabajo, movilizarse con facilidad dentro de los espacios y cumplir mejor con los objetivos institucionales.

Protocolo

- Dar una bienvenida al nuevo servidor público.
- Especificar los trámites para la obtención de los documentos que le permiten desplazarse por la institución. (Carnet, tarjeta de acceso, correo electrónico, etc.).
- Dar orientaciones básicas acerca del espacio, sitios de interés, localización de oficinas, ubicación geográfica, etc.
- Describir de manera clara cuál es su espacio de trabajo, los elementos con los que cuenta para el mismo (computador, teléfono, fax, fotocopiadora, etc.).
- Entregar las claves de acceso a los equipos como computadores, buzón de voz, número de extensión telefónica, etc. y un inventario de los elementos recibidos por el servidor.
- Señalar quiénes son sus compañeros de trabajo en el mismo espacio físico.
- Describir los accesos de ingreso y salida, las rutas de evacuación y demás normas de seguridad.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

7.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas

exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

7.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

7.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

8. Lenguaje claro

Uno de los fines del estado es garantizar el goce efectivo de derechos, servir a la comunidad y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, para ello se debe asegurar transmitir en un lenguaje claro y sencillo, la información sobre los programas, trámites y servicios que tiene la Secretaría de Educación.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define **Lenguaje Claro** como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

1. Primero: identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
2. Segundo: relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
3. Tercero: convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
4. Cuarto: definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

¿Qué elementos se debe tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?

Las organizaciones internacionales Clarity, PLAIN y Center for Plain Language que promueven y analizan el uso del lenguaje claro en textos oficiales establecen que el propósito del lenguaje claro es comunicar de forma clara y efectiva, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración. Asimismo, establecen tres elementos, así7 (Clarity, 2011):

1. Contenido: redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

2. Estructura: se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

Antes de empezar a escribir debe tener en cuenta ponerse en los zapatos del ciudadano y responder las siguientes preguntas

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el público al que va dirigido?
- ¿Le doy respuesta de fondo y de manera clara a su petición?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante lo escrito?

Respuesta a peticiones

Con el fin de atender y dar respuesta de manera clara, se exponen los siguientes ejemplos para dar respuesta a diferentes requerimientos desde la plantilla del Sistema de Atención al Ciudadano SAC v2:

RESPUESTA A PETICIONES EN GENERAL

Asunto Respuesta petición radicado No. Xxx de fecha xxxx

Para la Secretaría de Educación Distrital es importante prestar un buen servicio en general a la comunidad, lo cual incluye dar una adecuada atención y respuestas a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.

Para dar respuesta a su petición relacionada con… (Indique el requerimiento que realiza el peticionario atendiendo a cada una de las solicitudes expuestas).

Petición de información o consulta: Le informamos que… (se debe redactar la respuesta de fondo)

Petición documental: Anexamos el… (se debe mencionar la relación de cada uno de los documentos que se anexan)

Petición de interés general o particular: (se debe redactar la respuesta de fondo orientada hacia el tema específico)

Nuestro compromiso, atender con oportunidad y eficacia, el requerimiento que nos presenta.

Cordialmente,

Nombre del funcionario

Quejas y/o Reclamos

Cordial saludo

Dando respuesta a la queja y/o reclamo con radicado xxxx de fecha xxxx, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes presentados y tomarán las acciones pertinentes para que estos casos no se vuelvan a presentar.

De acuerdo con su requerimiento donde nos informa sobre… (Informar de forma detallada la respuesta de fondo)

Agradecemos darnos a conocer lo sucedido.

Atentamente,

Nombre del funcionario

FELICITACIONES

Reciba un cordial saludo

Para la Secretaría de Educación es importante prestar un buen servicio en general a la comunidad, lo cual incluye dar una adecuada atención y respuestas a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.

Nuestro compromiso, atender con oportunidad y eficacia, el requerimiento que nos presentan los ciudadanos, por lo anterior le manifestamos nuestros agradecimientos y valoramos el tiempo tomado por usted para manifestarnos su Felicitación/Agradecimiento presentada con el radicado No. Xxxx de fecha xxxx donde xxxxxxx

Sus palabras nos incentivan para mejorar cada día y prestar un servicio con calidad.

Atentamente,

Nombre del funcionario

Correo electrónico

Buenos días o Cordial Saludo

Dando respuesta a su correo de fecha xxxxx, le informamos que xxxxxxx

Espero de esta manera haber atendido su solicitud.

Atentamente,

Nombre del funcionario

ANONIMO

Asunto: Respuesta de (petición, queja, reclamo, etc) radicado No. Xxx de fecha xxx

El artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual dispone: *"Cuando se desconozca la información sobre destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso".*

Atendiendo el requerimiento del asunto, recibimos su (petición, queja, xxx, se debe redactar la respuesta de fondo ser necesario remítase según el asunto que obedece esta PQRS al apartado correspondiente para brindar respuesta).

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

Atentamente,
Nombre del funcionario

TIEMPOS DE RESPUESTA

TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (DÍAS)

1. TIPO DE PETICIÓN / CLASIFICACIÓN TIPO DE PETICIÓN

OPCIONES	PROMESA DE SERVICIO SENA (DÍAS HÁBILES) Respuesta de Fondo, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación	NORMATIVIDAD		DÍAS HÁBILES PERMITIDOS POR LEY
Peticiones:				
Interés General o Particular	8	Ley 1755 de 2015	Art. 14	15
Información	8			10
Documentación	8			10
Consulta	8			30
Queja	8			15
Reclamo	8			15
Denuncia	8			15
Tutela	Término señalado por el Juez	Decreto 2591 de 1991	Art. 19	Término señalado por el Juez
Sugerencia	8	Resolución 359 de 2015	Art. 8 y 13	15
Felicitación o Agradecimiento	8	Resolución 359 de 2015	Art. 8 y 13	15

2. GRUPOS DE INTERES - PIP PARTES INTERESADAS PERTINENTES

OPCIONES	PROMESA DE SERVICIO SENA (DÍAS HÁBILES) Respuesta de Fondo, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación	NORMATIVIDAD		DÍAS HÁBILES PERMITIDOS POR LEY
Persona Natural:				
Ciudadano	8	Ley 1755 de 2015	Art. 14	15
Menor de edad Niño, Niña y Adolescente	5	Decreto 19 de 2012	Art. 12	8
Con Discapacidad, en situación de Desplazamiento, Adulto Mayor	5	Decreto 19 de 2012	Art. 13	8
Congresista	3	Ley 5 de 1992	Art. 258	5
Periodista	5	Ley 1755 de 2015	Art. 20	8
Persona Jurídica:				
Empresa, Comunidad Internacional, Otras Instituciones de Educación	8	Ley 1755 de 2015	Art. 14	15
Entidades del Estado y/o Autoridades	8	Ley 1755 de 2015	Art. 30	10
Ministerio Público (Defensoría del Pueblo/Procuraduría/ Contraloría)	3	Ley 24 de 1992	Art. 15	5

Notas aclaratorias o especiales:

* Cuando no se especifique entre días hábiles o calendario se aplica lo indicado en la Ley 4 de 1913 art. 62

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Numeral	Descripción	Versión	Realizado por
20/09/2017	Todos	Reestructuración general del documento	3	Germán Barrios Reyes Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)
18/06/2022	8	Reestructuración del documento	4	Claudia Patricia Agudelo Pérez Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)