

# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

**AGENCIA APP**

Agencia para la Gestión  
del Paisaje, el Patrimonio y  
las Alianzas Público Privadas



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# PRESENTACIÓN

Desde la Agencia APP estamos comprometidos en atender a la ciudadanía con calidad, eficiencia, inclusión, transparencia e integridad en cumplimiento de los fines esenciales del Estado colombiano.

Para ello se establece por medio del Manual los lineamientos y protocolos de atención para los servidores públicos y contratistas de la Entidad en el momento de interactuar con sus grupos de valor por los canales de atención dispuestos para este fin, que permitan garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad e integridad.

Asimismo, en concordancia con la política del Buen Gobierno, la Entidad busca generar estrategias que orienten la labor pública, en materia de atención, en la realización de acciones que permitan el aumento en la satisfacción y confianza ciudadana.

# GENERALIDADES

## OBJETIVO

Brindar los lineamientos y protocolos de atención para que la ciudadanía cuente con un servicio de calidad, por medio de los canales dispuestos por la Agencia APP.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, a través de estrategias de servicio que permitan la mejora en la percepción de satisfacción de la ciudadanía.
- Generar al interior de la Agencia una cultura del servicio, a través del fortalecimiento de las destrezas y habilidades en los servidores públicos y contratistas que intervienen el proceso de atención.

## ALCANCE

El manual de servicio está dirigido a todos aquellos servidores públicos y contratistas que hacen parte del desarrollo del proceso del servicio, es decir, aquellos que, desde el cumplimiento de sus funciones, brindan atención al público y tienen un contacto directo con la ciudadanía.

# VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

El Código de Integridad dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública el cual es adoptado por la Agencia APP será el código general del servicio público, y la base para orientar las actuaciones de los servidores definiendo pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.



**1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



**2. Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



**3. Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



**4. Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



**5. Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

# DEBERES DE LA AGENCIA CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Como entidad pública participe en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, tenemos los siguientes deberes con la comunidad:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS CON LA AGENCIA

Conoce los derechos y deberes que tienen los ciudadanos ante la Agencia APP, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

## DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- 
8. • A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
  9. • A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
  10. • Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
  11. • Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES

1. • Acatar la Constitución y las leyes.
2. • Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. • Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. • Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

# CICLO DEL SERVICIO

El ciclo del servicio es el conjunto de actividades que el ciudadano debe realizar cada vez que interactúa con la Agencia APP para obtener un producto o servicio.

El ciclo presenta los momentos de verdad que experimenta de manera secuencial el ciudadano, y que se activan cada vez que entra en contacto con la entidad por medio del canal de atención que haya decidido utilizar.

## MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los principales momentos para tener en cuenta en la atención a los ciudadanos son:



**Contacto:** el ciudadano activa la relación con la entidad a través de alguno de los canales dispuestos (presencial, telefónico, virtual).



**Reconocimiento:** se realiza la identificación del ciudadano y el servidor para formalizar la atención e identificar la necesidad del ciudadano.



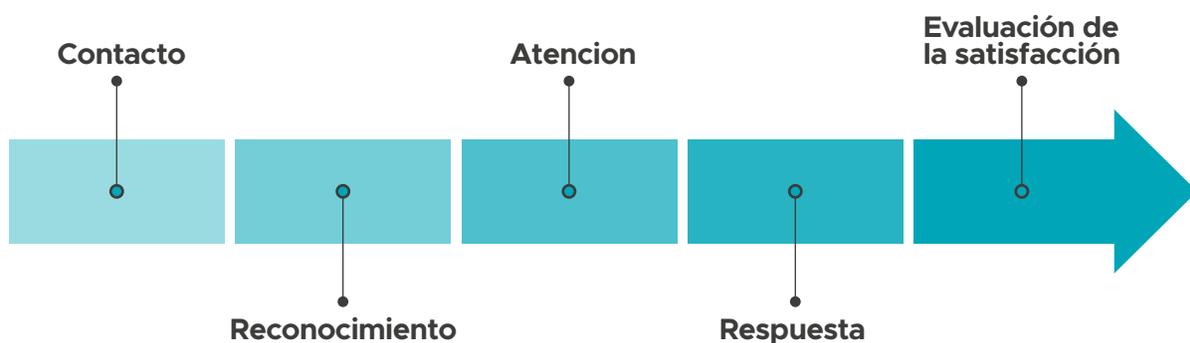
**Atención:** momento en el cual el ciudadano manifiesta la solicitud ante la entidad.



**Respuesta:** explicar al ciudadano de principio a fin, la ruta de su requerimiento conforme a los procedimientos y lineamientos definidos por la entidad para dar gestión a la solicitud y garantizar una respuesta con calidad.



**Evaluación de la satisfacción:** el ciudadano expresa que la información recibida cumple y satisface su petición, cerrando así la atención.



## CONSIDERACIONES EN LOS MOMENTOS DE VERDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de estandarizar el servicio y mejorar la prestación en cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones relacionadas con el antes, durante y después de la atención:

### Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Comunicar el portafolio de servicios ofrecidos por la Agencia APP para que el ciudadano conozca como realizar los trámites.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas que son necesaria en la gestión de los trámites que se efectúan en la entidad.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano, que permita garantizar que esta es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

### Consideraciones durante la prestación del servicio

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio, evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

## Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

## ATRIBUTOS PARA UN BUEN SERVICIO



**Empatía:** se debe identificar las necesidades del ciudadano y mostrar las soluciones idóneas. Pensar como el interlocutor, ayuda a responder sus dudas con mayor efectividad y se podrá encaminar la conversación hacia la necesidad del ciudadano.



**Responsabilidad:** es importante conocer a la perfección lo que se ofrece y asumir que recae en el asesor, una parte de la satisfacción con la prestación del servicio.



**Visión:** se debe resolver la situación y usar la información recopilada para mejorar el desempeño en próximas ocasiones.



**Comunicación:** usar un lenguaje adecuado que favorezca la atención y desarrollar las habilidades de expresión que mejoren la calidad del servicio prestado.



**Transparencia:** se debe ser honesto y no tratar de mentir a los ciudadanos con la información que se brinda respecto a la respuesta que se puede generar en la prestación del servicio.

# CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los canales de atención son los medios que disponen las entidades para establecer comunicación con sus usuarios.

La Agencia APP cuenta con tres canales de atención disponibles para la ciudadanía en general, mediante los cuales, los ciudadanos podrán acceder a los programas, proyectos, trámites, servicios, información y/u orientación relacionada con la Entidad.

## 1. PRESENCIAL

El canal presencial es el medio físico de comunicación con la Agencia APP, donde los ciudadanos pueden acceder a la oferta institucional disponible, mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del ciclo del servicio.

### Punto de atención:

Puedes acercarte a las taquillas 11 y 12 ubicadas en el Sotáno A del Centro Administrativo Distrital. En el horario de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

## 2. TELEFÓNICO

Es el canal por medio cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma telefónica a fin de obtener, de forma ágil y eficiente, información acerca de programas, proyectos, trámites y servicios de la Entidad.

### Líneas de atención:

**Telefónico:**  
604 448 17 40

**WhatsApp:**  
302 271 15 60 - 313 264 20 53

Las líneas de WhatsApp corresponden a la radicación de eventos, mesas y sillas del programa Aprovechamiento Económico del Espacio Público.

### 3. VIRTUAL

Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos con la Entidad a través de recursos tecnológicos, con el fin de permitir al ciudadano el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos.

**Página web:**

[www.app.gov.co](http://www.app.gov.co)

**Correo electrónico:**

[info@app.gov.co](mailto:info@app.gov.co)

## CANALES NO OFICIALES

Son aquellos medios de contacto que no están definidos oficialmente por la Agencia APP para el intercambio de información o establecer comunicación con la ciudadanía, toda vez que los mismos no cuentan con protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia a esto no responden a una atención de calidad ni se encuentran dentro del ciclo del servicio.

En la Agencia APP, se consideran canales no oficiales los correos electrónicos personales o institucionales y los teléfonos personales o institucionales de los Servidores o Contratistas.

# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención son un conjunto de consideraciones y procedimientos que el personal de la Agencia APP debe seguir para realizar las actividades de atención a los ciudadanos por medio de los canales de atención.

## ASPECTOS RELEVANTES AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN

### 1. La actitud

Al momento de realizar cada atención, se debe tener en cuenta la actitud de servicio que se tiene en relación con el ciudadano, esto implica, revisar siempre la posición corporal y verificar que sea la adecuada, estar dispuesto a escuchar al otro y ponerse en el lugar de cada ciudadano, comprendiendo que cada persona tiene necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

### 2. La imagen

Por medio de la imagen, la entidad proyecta hacia el exterior un concepto de sí misma, que genera una percepción en los ciudadanos en cuanto al ciclo del servicio, por lo que es importante tener en cuenta para la atención, la imagen del personal, la forma de vestir, el puesto de trabajo, el tono de voz, forma de escucha, entre otros.

### 3. La comunicación

La comunicación es el medio principal que utilizamos para interactuar con los ciudadanos, puesto que, en cada una de las atenciones, intercambiamos información con ellos.

Es por esta razón que, al establecer comunicación con el ciudadano se debe utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas; se deberá siempre 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; es importante evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo a un ciudadano, y no dar respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

# MOMENTOS DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL



Contacto inicial

Durante la atención

Solución y orientación

Finalización de la atención

## 1. Contacto Inicial

El contacto inicial es el primer momento del ciclo de la atención presencial en el que ciudadano tiene contacto con la Agencia APP,

- Se debe saludar con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión del rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”.
- Se debe preguntar al ciudadano su nombre para usarlo al dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

## 2. Durante la Atención

El segundo momento del ciclo se da cuando se escucha la necesidad del ciudadano y a través del conocimiento que se tiene la Agencia APP se brinda una buena atención,

- Se debe dedicar de forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escucharlo con atención para poder comprender sus requerimientos y necesidades.
- En caso de necesitar la utilización de formatos, tenerlos disponibles para la atención en el lugar de trabajo.
- Responder de forma amable a las preguntas que el ciudadano hace y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

### 3. Solución u Orientación

El tercer momento del ciclo de atención presencial, es cuando se da solución u orientación al ciudadano en el cómo, cuándo y dónde debe realizar el trámite.

- ◉ Durante la atención, el ciudadano debe saber que se entiende sus necesidades y que hay una adecuada disposición para cubrirlas o solucionarlas.

#### a) Si la solicitud requiere mayor análisis

- ▶ Explicar al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata.
- ▶ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual será notificada.
- ▶ Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explicar la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

#### b) Si el servicio debe prestarse por otra entidad

- ▶ Explicar de forma clara y precisa por qué se debe remitir a otra Entidad, entregando por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, teléfono y si es posible los documentos que debe presentar.

### 4. Finalización del Servicio

El último momento del ciclo se da con la despedida y finalización de la atención,

- ◉ Preguntar al ciudadano si ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ◉ Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora».
- ◉ Verificar que el ciudadano lleve con él la documentación entregada.

Para tener en cuenta

#### a) Si el personal que atiende al usuario debe retirarse del puesto de trabajo

- ▶ Explicar al ciudadano la razón por la cual debe retirarse e indicar el tiempo que tendrá que esperar.
- ▶ Al regresar se debe informar: “Gracias por esperar”

- Si hubo alguna dificultad durante la atención, informar lo sucedido al superior y de ser posible dejar evidencia por escrito de la novedad.
- Cuando quede alguna tarea pendiente, se debe informar al ciudadano sobre los pasos a seguir y los canales de atención donde puede consultar u orientarse.
- Si se adquirieron compromisos con el ciudadano durante la atención, se debe hacer seguimiento y notificar al ciudadano de su solución o gestión.

# MOMENTOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



Contacto inicial

Durante la llamada

Finalización de la llamada

## 1. Contacto Inicial

- ◉ Saludar cordial a quien está llamando, indicando el nombre de la Entidad, nombre de quien contesta la llamada y luego ofreciendo ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

## 2. Durante la Llamada

- ◉ Escuchar con atención lo que necesita o manifiesta el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de tu competencia.
- ◉ Solicitar al ciudadano toda información que sea necesaria para orientarlo de la mejor manera.
- ◉ Si la llamada debe quedar en espera mientras se realiza alguna consulta, antes de ello, se debe informar al ciudadano por qué y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ◉ Al regresar a la llamada se agradece al ciudadano por la espera o disculpas por la demora.
- ◉ Si se puede resolver la solicitud, se debe entregar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le haya sido clara, sugiriendo tomar nota de los datos indicado para una mejor recordación de estos.
- ◉ En caso de que la solicitud no sea de competencia de la Entidad, se debe informar con quien se puede comunicar.

### 3. Finalización de la Llamada

- Verificar que el ciudadano entendió la información y preguntar si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y deseándole un feliz resto de día.
- Permítele al ciudadano colgar primero.

## MOMENTOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL



### 1. Contacto Inicial

- Establecer contacto con el ciudadano una vez éste acceda al chat. Saludar cordial a quien está llamando, indicando el nombre de la Entidad, nombre de quien contesta la llamada y luego ofreciendo ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

## 2. Durante la Interacción

- Una vez recibida la solicitud por parte del ciudadano, se debe analizar el contenido y verificar si es posible darle una solución inmediata al ciudadano.
- Las preguntas se responden por orden de ingreso.
- La comunicación con el ciudadano se debe hacer usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. No usar mayúsculas sostenidas, negrilla, párrafos largos y revisar muy bien la ortografía.
- Evitar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación, en caso de que se requiera hacer alguna consulta que tarde tiempo, se le debe indicar al usuario.
- Terminar la interacción preguntando si fue satisfactoria y clara la respuesta.

## 3. Finalización de la Interacción

- Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta, así como también para validar si requiere algo más de información u otro servicio.
- Despedida de forma amable y agradeciendo por el uso del servicio.
- Evita cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.

# ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial o especial, es aquella que se da a ciertos grupos poblacionales o personas que, por su condición física, sensorial o personal, requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los tramites, servicios y canales de atención de la Entidad.

### Estos grupos o personas son:

- Adultos mayores
- Mujeres embarazadas
- Grupos étnicos minoritarios
- Persona de talla baja
- Personas con discapacidad

# MANEJO DE SITUACIONES DENTRO DE LA ATENCIÓN

## 1. SITUACIONES CONFLICTIVAS

Durante el ciclo del servicio de los canales de atención, pueden presentarse posibles situaciones conflictivas con los ciudadanos, por lo que, es importante que el personal de atención siga esta ruta para afrontar o dar solución a las mismas:

- Dejar que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Escucharlo y mantener el contacto visual.
- No tomar la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- Presentar disculpas al ciudadano por lo ocurrido e indicarles que se comprende la situación.
- Proponer una posible solución a la situación, sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Si el problema es recurrente, informarlo al jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, se debe actuar acorde a los protocolos establecidos.
- Si la persona se torna violenta, informar al responsable del punto de atención para que intervenga y si es del caso, se contacte con la Policía e informe para que se proceda según las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).

## 2. RESPUESTA NO SATISFACTORIA ANTE UNA SOLICITUD

Dentro de las muchas respuestas que da la Entidad a los ciudadanos, puede presentarse que alguna de las mismas no resuelva la necesidad del ciudadano y es necesario dar una respuesta adecuada, para evitar que el ciudadano se sienta inconforme.

- Ofrecer al ciudadano una disculpa por la situación.
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brindar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar aceptablemente la petición.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir.

# AGENCIA APP

Agencia para la Gestión  
del Paisaje, el Patrimonio y  
las Alianzas Público Privadas



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**