

***POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL  
CIUDADANO***



**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA –  
BIF**

Administración Municipal de Floridablanca  
(Santander)

**LAURA CAROLINA MANRIQUE BECERRA**


**Directora General**

Año 2017



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 2 / 16		

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
AMBITO NORMATIVO Y LEGAL.....	3
OBJETIVO .....	6
ALCANCE .....	6
DESARROLLO .....	6
ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES .....	6
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
ACTITUD.....	7
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	8
LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL).....	8
CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD NO ES FAVORABLE PARA EL CIUDADANO.....	9
ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	9
ATENCIÓN A EXTRANJEROS.....	10
ETIQUETA Y BUEN VESTIR EN EL ENTORNO LABORAL .....	10
CONSEJOS DE PRESENTACIÓN FÍSICA PARA PERSONAL FEMENINO .....	10
CONSEJOS DE PRESENTACIÓN FÍSICA PARA PERSONAL MASCULINO.....	11
ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO.....	11
CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	12
CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	12
CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	12
RECOMENDACIONES GENERALES .....	13
ATENCIÓN PREFERENCIAL .....	14
ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS .....	14
ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	14
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.....	14
GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS.....	14
PERSONAS CON DISCAPACIDAD  .....	14
FACTORES A TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN .....	15

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 3 / 16		




## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el protocolo de servicio y atención al ciudadano dirigido a los funcionarios, contratistas y todo aquel que atiende a ciudadanos en el Banco Inmobiliario de Floridablanca, basado en la mejora continua de la calidad de servicio al ciudadano como una herramienta que contribuya a la mejora en la gestión que realiza el personal de la institución. Teniendo en cuenta las consideraciones de la orden constitucional, los lineamientos generales y el alcance de la política nacional del servicio al ciudadano y se encuentra enmarcado dentro de importantes lineamientos de orden nacional e interno, como a continuación se relaciona con respecto a los siguientes antecedentes normativos

### AMBITO NORMATIVO Y LEGAL

- Constitución política (artículos 1,2,13,23,29,74,83,84,209, 270,333,365)
- Plan Nacional de Desarrollo, 2015 – 2018 “Todos por un nuevo país”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1532 de 2012. “Por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del Programa Familias en Acción.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles
- Ley 1341 de 2009: "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 4 / 16		

- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

#### Decretos

- Decreto 103 de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 2573 de 2014. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.

- Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".

- Decreto 2482 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones".




- Decreto 2364 de 2012. "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

- Decreto 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

- Decreto 2326 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 5 / 16		

- Decreto 1538 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

– Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos”.

- Decreto 2150 de 1995. “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”

#### OTROS

- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

- Conpes 3650 de 2010. Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

- NTC 6047. “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”

- NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.

- NTC 4140 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”. - NTC 4143 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.

- NTC 4245 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.

- NTC 4201 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.




- NTC 4145 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”

- Manual Gobierno en Línea 3.1 Componente Interacción en línea.

- Resolución transitoria de Peticiones 2015.

- Circular 15 de 2012. Canales de recepción de peticiones.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 6 / 16		

## OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos del Banco Inmobiliario de Floridablanca para acercar al funcionario con el ciudadano por medio de los protocolos de servicio.

## ALCANCE

Esta guía define el protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano desde el inicio con el primer contacto que tiene el ciudadano con la entidad y finaliza cuando el ciudadano se retira de las instalaciones de la entidad, la cual debe ser aplicada por todos los funcionarios, contratistas y pasantes del BIF. En particular, la presente guía realiza recomendaciones para atender las peticiones realizadas por los ciudadanos a través de los diversos canales dispuestos por la Entidad para garantizar el acceso a la atención.

## DESARROLLO

### ELEMENTOS COMUNES EN 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 del BIF. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, escrito (correspondencia física, buzones) y virtual.

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio de calidad debe cumplir con unos atributos relacionados con la expectativa del ciudadano sobre el servicio que requiere, sus requisitos mínimos deben ser:

- Respeto: todo ser humano espera ser reconocido y valorados sin que se desconozcan sus diferencias, siendo libre de auto determinarse, sin juicios a su pensamiento y/o condición física, merece consideración y trato digno.
- Amabilidad: el ser humano merece ser tratado con cordialidad y sinceridad
- Confiabilidad: de la manera prevista en las normas y con resultados ciertos
- Empático: entender lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar
- Incluyente: exista calidad sin distinciones para todos los ciudadanos, sin discriminaciones
- Oportuno: brindando cumplimiento en los términos de ley, de manera ágil y de conformidad con lo que se le informe.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 7 / 16		

- Efectivo: resuelve lo solicitado por el ciudadano

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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. No se aceptan respuestas como “no se...”, “regrese mañana” o “eso no me compete a mi...” son vistas claras por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder a las peticiones de los ciudadanos.
- Conocer los tramites y servicios que presta la entidad (incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno)
- Seguir el procedimiento con temas que no se puedan solucionar, ante dificultades para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su interino para que sea resuelto.




Un servidor público no debe recibir pagos, regalos o dadas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

### **ACTITUD**

Lo esperado de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar a otro, ponerse en su lugar u entender sus necesidades y peticiones. No se trata de pensarse en el ciudadano, sino en el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exige un trato personalizado. En este sentido, el servidor debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- Escuchar y evitar interrumpir mientras se le 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
- Dar una buena impresión teniendo en cuenta
  - Entender sus problemas
  - Ser respetuoso
  - Orientar con claridad y precisión

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 8 / 16		

- Atender con calidez y agilidad

De lo contrario, se generará una impresión negativa cuando:

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

De igual manera, así como el servidor brinda una buena impresión, el ciudadano no debe ser grosero o violento, en caso de hacerlo, se puede exigir respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

### **ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS**

Para la atención de ciudadanos predispuestos e inconformes, confundidos, ofuscados e inconformes, desinformados. Se recomienda:

- Mantener actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbal ni con gestos o postura corporal
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, sin interrupción ni entablar discusión con él.
- Evitar clasificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme
- No tomar la situación como algo personal (la queja es por el servicio no por la persona quien lo ejerce)
- No perder el control, conservando la calma y así emitir calma para el ciudadano
- Cuidar el tono de voz para no alterar más la situación
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que evidencien la conciencia de la causa del malestar del ciudadano
- Dar alternativas de solución, si las hay y comprometerse solo con lo que pueda cumplir
- Si el problema es el mismo en varios ciudadanos, informar al jefe inmediato para dar solución de fondo

### **LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)**

Por medio del lenguaje, se expresan necesidades y experiencias, para lo cual se propone:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; usando frases como “con mucho gusto, ¿en que puedo ayudar?” siempre son bien recibidas

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 9 / 16		

- 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 con el que se identificó, sin importar que sea diferente al que se tiene en la base de datos
- Evitar tutear al ciudadano de igual manera que no usar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “señor” o “señora” respectivamente
- Evitar respuestas cortantes tipo “sí”, “no”, ya que pueden interpretarse como frías y de afán.

### **CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD NO ES FAVORABLE PARA EL CIUDADANO**

En algunas ocasiones las respuestas dadas al ciudadano no es la que espera, por lo tanto, cuando se le niega una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Algunas de las pautas para dirigir las respuestas negativas son:




- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud
- Dar alternativas, a pesar de no ser lo que el ciudadano quiere, que permitan ayudar a solucionar aceptablemente la petición y demuestre que es importante con la intención de prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano ha entendido la respuesta, los motivos que sustentan y los pasos a seguir en caso de que existan.

### **ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácticamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello se 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 lo que se puede hacer, dejando claro lo que no se puede hacer
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida
- Tener en cuenta los tiempos establecidos por la ley para responder especialmente, en caso de que el ciudadano haya impuesto un derecho de petición

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBADO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-------------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 10 / 16		

- Si es posible, contactar al ciudadano para preguntar sobre la satisfacción en la solución

### **ATENCIÓN A EXTRANJEROS.**

Algunas veces, tratar de comunicarse con ciudadanos extranjeros que tienen mucho acento se torna difícil, esto puede dar lugar a malentendidos. Para tratar de ayudar a los ciudadanos extranjeros, utilice las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted; si es paciente y se concentra en la conversación, estará más capacitado para comprender lo que está diciendo.
- Hable con lentitud y claramente. No hable tan despacio que parezca un insulto, pero sí con la suficiente lentitud como para que ellos puedan seguir lo que está diciendo, además, si habla lentamente, ellos harán lo mismo.
- Evite utilizar frases coloquiales. Utilice español simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión.
- Hable en un tono normal. No grite, cuando alguien tiene dificultades para entendernos, nuestra primera reacción es a menudo la de hablar más alto; hacerlo no ayudará, de hecho, probablemente genere más ansiedad y, si habla más alto, el ciudadano hará lo mismo.
- Si siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente por la vía oral, intente escribirlo; muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.

### **ETIQUETA Y BUEN VESTIR EN EL ENTORNO LABORAL**

Las siguientes sugerencias del vestir sin querer condicionar o irrespetar la libre personalidad del personal, se busca tener una buena presentación al momento de atender a un ciudadano

### **CONSEJOS DE PRESENTACIÓN FÍSICA PARA PERSONAL FEMENINO**

Las siguientes sugerencias del vestir sin querer condicionar o irrespetar la libre personalidad del personal, se busca tener una buena presentación al momento de atender a un ciudadano:

- Blusa debe vestirse, en lo posible, dentro del pantalón y/o falda
- El largo del pantalón debe ir máximo dos y mínimo un centímetro debajo de donde inicial el tacón del zapato
- Las medias veladas no deben ir con diseños exagerados
- Los zapatos deben combinar con la vestimenta, ir bien lustrados y además estar acordes al clima
- Se debe tener en cuenta que el uso de tenis o zapatos deportivos no es bien visto en el ámbito laboral.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 11 / 16		

- Evitar usar escotes, blusas sin mangas, shorts, ropa deportiva (sudaderas), transparentes muy acentuadas o faldas muy cortas
- El cabello siempre debe estar bien arreglado, sin moños o peinados exagerados o muy vistosos, de igual manera mechones de colores vistosos y raíces sin tintura muy extensas
- El maquillaje se recomienda natural, reflejando una imagen sobria y agradable
- Las uñas deben estar siempre limpias, bien arregladas y pintadas con colores uniformes y sobrios para trabajo de oficina.
- Los accesorios que utilicen deben ser discretos
- Respecto al calzado es importante tener cuidado con el arreglo de los pies al utilizar zapatos abiertos en la punta o “boca de pescado”

### **CONSEJOS DE PRESENTACIÓN FÍSICA PARA PERSONAL MASCULINO**




- La camisa debe vestirse, en lo posible, dentro del pantalón
- El largo del pantalón debe ir máximo dos y mínimo un centímetro debajo de donde inicial el tacón del zapato
- Los zapatos deben ser de un color que combinen con el vestido y estar bien lustrados
- La camisa debe estar completamente abotonada y planchada
- Si se lleva corbata, debe ir ajustada al cuello, planchada y limpia
- Para lucir presentable se debe usar correa con el pantalón
- El cabello debe usarse corto o recogido
- Afeitarse a diario, en caso de usar barba, ir bien arreglada
- Se deben mantener las uñas limpias y bien arregladas
- No usar palillos ni lápices dentro de la boca u oreja cuando se esté prestando el servicio de atención
- No asistir al puesto de trabajo en tenis o zapato deportivo
- Los pantalones deben usarse en dril, gabardina o lino, en tonos medios y claros
- El uso de sandalias en los caballeros no es apropiado para el entorno laboral.

### **ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO**

La prestación de servicios en Banco Inmobiliario de Floridablanca se clasifica en tres etapas: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 12 / 16		

### CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO




- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la entidad que facilite la comprensión y alcance de sus servicios
- Comunicar anticipadamente la total de los requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes
- 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
- Garantizar el fácil acceso a la información

### CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE 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 solo aquello que es necesario para la prestación de servicio.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna

### CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia
- Informar al ciudadano el medio para acceder y ver el estado de su proceso
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha finalizado
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción del ciudadano y lograr actuar sobre dichos factores, buscando la mejora en la presentación de servicio
- Disponer de diversos canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que se prestan a partir de su portafolio de servicios.
- Finalmente recuérdale los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con el BIF.

 <b>Teléfono</b> 6497285
 <b>Escrito</b> Correspondencia dirigida a transversal 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III Centro Floridablanca
 <b>Presencial</b> transversal 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III Centro Floridablanca

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 13 / 16		

**Virtual**  
info@bif.com

## RECOMENDACIONES GENERALES

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.



Consejos adicionales:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 14 / 16		

### ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

### ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, ello basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

### GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:




- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En caso de requerir intérprete debe comunicarse a la Dirección Regional y solicitar ser atendido por el Enlace étnico y solicitar apoyo de dicha persona.

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad:

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 15 / 16		

- Discapacidad visual:
  - o Baja visión
  - o Ceguera
- Limitación motriz
  - o Parálisis cerebral
  - o Lesión neuromuscular
- Discapacidad auditiva
  - o Hipoacusia (disminución del sentido auditivo parcial).
  - o Sordera
- Limitación cognitiva
  - o Síndrome de Down
  - o TGD (Trastornos generalizados del desarrollo)
  - o Autismo
  - o Discapacidad cognitiva
- Multidéficit (condición donde se presenta una discapacidad múltiple o combinación de varias condiciones de discapacidad)




En desarrollo del protocolo de servicio, el colaborador debe:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evitando hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### FACTORES A TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN

- **Escuchar la voz de los niños:** Es hacerlos partícipes en la gestión que se adelante respecto a ellos, preguntándoles antes de tomar una decisión, satisfaciendo así las necesidades de nuestros ciudadanos niños, niñas y adolescentes.
- **Colocarnos en los zapatos del otro:** Crear consciencia en cada uno de los colaboradores del BIF de las necesidades y problemáticas de los usuarios y la

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 16 / 16		

importancia que tiene la solución que le brindemos frente a su vida personal, emocional y familiar.

- **Con la satisfacción del deber cumplido:** Que no quede duda de la pertinencia de las decisiones que se tomen en el ejercicio de nuestro trabajo, primando siempre el interés de todos los usuarios.
- **De conformidad con la Ley:** Todas nuestras actuaciones deben enmarcarse en cuanto a gestión, oportunidad, celeridad y decisión por lo establecido en la Ley.
- **Haciendo las cosas bien desde el principio:** Desde el primer momento de verdad, frente a la atención al ciudadano, se deben seguir las etapas del proceso, cumpliendo los requisitos de ley.
- **Utilizando un lenguaje claro y sencillo:** Lograr una comunicación en la cual nuestro receptor entienda de manera sencilla, exacta, concreta y clara la información que le queremos entregar para que sea correctamente orientado.
- **En el menor tiempo posible:** Atendiéndole ágil y oportunamente.
- **Con respeto y amabilidad:** Una atención en la cual se percibe que de manera sincera el colaborador da la importancia que merece a cada persona que acude al BIF en busca de una ayuda o respuesta a una necesidad.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------