

IMEBU

Instituto Municipal de Empleo y
Fomento Empresarial

E-GPE-DT19 MODELO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	01/03/2021	Emisión inicial del documento.
02	30/11/2022	Inclusión de Protocolo de Atención al Ciudadano (Atención preferente e incluyente)
03	27/03/2023	Inclusión de apartado de Atención a personas migrantes y retornadas, actualización de links de portal web

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión: 27/03/2023 Código: E-GPE-DT19 Página: 2 de 30 Versión: 03
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices impartidas por el gobierno nacional en materia de eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad y en especial a las consignadas en el CONPES 3785 que define la “política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano”, en el presente documento se describen los mecanismos y canales con los que dispone el instituto para atender las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de la comunidad.

Vale la pena aclarar que la política nacional de eficiencia administrativa tiene como objetivo: “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos para ello diseño el Modelo de gestión Publica Eficiente al Servicio del Ciudadano en cual busca el fortalecimiento de las capacidades institucionales, técnicas, operativas, la mejora de los procesos y procedimientos para garantizar que la prestación de servicios y la información presentada a la ciudadanía cumpla los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y claridad.

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, El IMEBU adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el Municipio, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión: 27/03/2023 Código: E-GPE-DT19 Página: 3 de 30 Versión: 03
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Municipio.



Gráfica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano

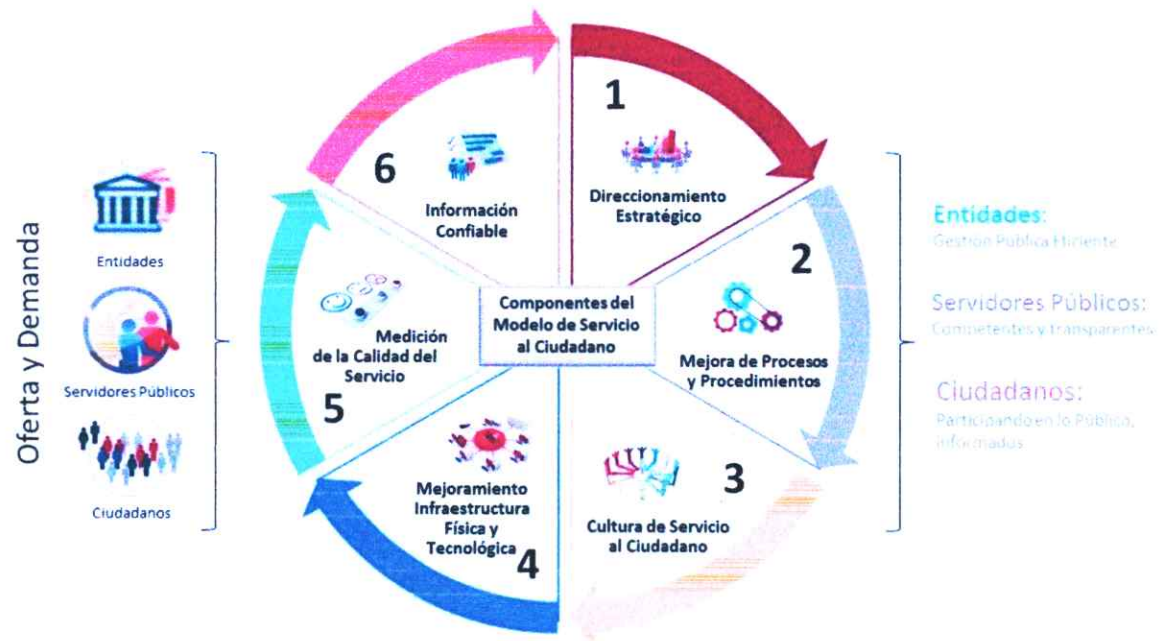
Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en el IMEBU

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos, El IMEBU ha implementado el modelo de servicio al ciudadano y adopta estrategias para su continua mejora, el referido modelo agrupa de manera integral, los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de sus componentes, a saber:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	4 de 30
		Versión: 03	

Gráfica 2. Componentes gestión del servicio al ciudadano



1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dentro del Direccionamiento Estratégico de la Entidad, se da relevancia al tema de servicio al ciudadano al interior del instituto, materializado en las acciones descritas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y la delegación del responsable de la oficina de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción dentro de las estrategias diseñadas para el año 2023 y la implementación de las diferentes actividades. Se priorizó el fortalecimiento del primer nivel de servicios que se brinda a través de la oficina de atención al ciudadano, socializando las rutas para la atención al ciudadano diseñadas y la retroalimentación de la calidad de los servicios prestados.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones que se reciben en el instituto permanentemente, se estableció una ruta administrativa con responsables y tiempo, para dar oportuno trámite a las peticiones recibidas; esta ruta es monitoreada por el responsable de atención e informa a la Dirección General, si la

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	5 de 30
		Versión: 03	

ruta no se cumple a cabalidad. Adicional a lo anterior de manera semestral la oficina de Atención al Ciudadano, presenta a la Alta dirección un informe, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de PQRSD gestionadas en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestación de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo del Instituto y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Instituto.

Asignadas a las dependencias del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga - IMEBU, en forma trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, presente a la Alta Dirección un informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de requerimientos gestionados en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El Instituto durante el año 2020 realizó actualización de los macroprocesos y los procedimientos alineados a la norma ISO GP 1000 e ISO 9001, durante la vigencia 2021 y de acuerdo a lo establecido en el decreto 1499 de 2017, capítulo 3 "Modelo Integrado de Planeación y Gestión", se actualizaron las políticas de gestión y de desempeño institucional para mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

De igual forma, se encuentra adoptado el procedimiento para la atención al ciudadano mediante acto administrativo, el cual tiene por objeto "establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos interpuestos ante el instituto, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, preservar la ética del instituto, dar cumplimiento a las disposiciones legales y a la vez fomentar el mejoramiento continuo de la institución mediante la retroalimentación del usuario".

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	6 de 30
		Versión: 03	

Dicho procedimiento se estableció para dar cumplimiento a la ley 1755, y en el se establecen las condiciones y los medios para presentar y dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los ciudadanos, para mayor información puede consultar el procedimiento en el siguiente link: <https://imebu.gov.co/web5/atencion-al-ciudadano/>. A su vez, el instituto dispuso un espacio virtual en el cual los ciudadanos pueden radicar y realizar seguimiento a las PQRS, dicho espacio se encuentra disponible en el siguiente link: <https://imebu.gov.co/web5/atencion-virtual-al-ciudadano/>.

3. CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Con el propósito de prestar un servicio eficiente para la comunidad en general, el Instituto dentro de su plan de Capacitación para la vigencia 2021 incluyó una serie de actividades encaminadas en formar a los servidores públicos en servicio al ciudadano, entre ellas se encuentran: el programa de inducción, el programa de reintroducción y capacitaciones en el código de ética y buen gobierno, de igual forma el instituto realizará una capacitación a los funcionarios en temas de atención al cliente.

También a través de la carta de trato digno (la cual se puede consultar en el siguiente link: https://imebu.gov.co/web5/servicio_ciudadano/trato_digno.pdf.) el instituto ratifica el compromiso que tiene con “la transparencia y el respeto”, razón por la cual en ella se garantiza el respeto a los derechos que tiene cualquier ciudadano a presentar y monitorear el trámite de los Derechos de Petición radicados, a conocer la información que repose en los registros y archivos del instituto, a ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de las personas, a acatar la constitución y las leyes, entre otros.

4. ESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Para la atención a la ciudadanía por parte del Instituto a nivel presencial, se cuenta con instalaciones en la Calle 48 No 28 – 40 piso 2. Edificio C-Emprende, en el horario de 7:30 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.

A nivel virtual, el Instituto pone al servicio de la ciudadanía un espacio para la presentación y seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	7 de 30
		Versión: 03	

Denuncias el cual está disponible en el siguiente Link: <https://imebu.gov.co/web5/atencion-virtual-al-ciudadano/>, también a través de sus cuentas oficiales en Facebook (Facebook.com/imebuoficial), Twitter (@imebu) e Instagram (imebu_), los ciudadanos pueden estar informados de la gestión institucional.

5. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS GRUPOS DE VALOR CARACTERIZADOS

Con el propósito de medir la percepción ciudadana frente al servicio prestado, tomar medidas correctivas para brindar una atención eficiente y garantizar que los ciudadanos se encuentren satisfechos con los servicios prestados, todo ciudadano podrá diligenciar la encuesta de satisfacción para calificar la atención recibida, en la cual puede medir en una escala de Deficiente a Excelente los siguientes ítems: atención oportuna, trato recibido por parte de los funcionarios públicos, precisión y la claridad en la información recibida, calidad de las instalaciones de atención y calidad de la oferta institucional.

6. INFORMACIÓN CONFIABLE

Con el propósito de suministrar a la ciudadanía información confiable, en la página web del Instituto (<https://imebu.gov.co/web5>) los ciudadanos interesados en conocer más sobre los servicios prestados, pueden consultar información sobre los programas, proyectos la gestión institucional y la ejecución presupuestal.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a todas las partes involucradas en el servicio de atención a usuarios en el Instituto de Empleo y Fomento Empresarial, teniendo en cuenta que el Usuario es el eje fundamental de la Administración Pública, el Estado debe ser quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Por tanto, se adopta este Protocolo como una guía para la prestación del servicio de atención al ciudadano con el fin de garantizar que la comunicación e interacciones sean satisfactorias para todas las partes interesadas.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	8 de 30
		Versión: 03	

7.1 Canales de servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga - IMEBU, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

7.2 Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

7.2.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	9 de 30
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: 03		

- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinguos, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano:

Debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una 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.

El Servidor del IMEBU debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

7.2.2 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.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener 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.

Por ello, 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.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	10 de 30
		Versión: 03	

- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

7.2.3 Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses 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.

7.2.4 Respuesta negativa a solicitudes

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	11 de 30
		Versión: 03	

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- 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.

7.2.5 Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que 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.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- 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.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	12 de 30
		Versión: 03	

7.2.6 Atención de reclamos

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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 usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

7.3 Canal escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

7.3.1 Correspondencia

7.3.1.1 Antes del servicio

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	13 de 30
		Versión: 03	

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

7.3.1.2 Durante el servicio

- 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."
- 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.
- 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.

7.3.1.3 Al finalizar el 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 del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

7.3.2 Correo electrónico

7.3.2.1 Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	14 de 30
		Versión: 03	

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron al Departamento por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: atencionalciudadano@imebu.gov.co
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	15 de 30
		Versión: 03	
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

7.4 Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

7.4.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor 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 chatear o interactuar 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 fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	16 de 30
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: 03		

- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, 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.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

7.4.2 Ingreso a la entidad

7.4.2.1 Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenid o/a".
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: "Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias".
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. "No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida"
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	17 de 30
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: 03		

7.4.2.2 Atención en la Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a..”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

7.4.3 Desarrollo de la atención

7.4.3.1 Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Función Pública”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

7.4.3.2 Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	18 de 30
		Versión: 03	

7.4.3.3 Retiro del puesto de trabajo

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

7.4.3.4 Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

7.4.3.5 El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia del Departamento.
- Si es en otra dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	19 de 30
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: 03		

7.4.3.6 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7.4.4 Atención preferencial

Es aquella que 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	20 de 30
		Versión:	03
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, 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, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	21 de 30
		Versión: 03	

se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano debe conectarse con el Centro de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

- Para acceder el Centro de Relevó se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link:

\\Yaksa\12004gsci\2017\DOCUMENTO_APOYO\CENTRO_RELEVO

- Para atención a personas con sordo - ciega es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	22 de 30
		Versión:	03

comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga - IMEBU, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada:

«Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%0Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

- Atención a Personas migrantes y retornadas

Se hace necesario comprender las dinámicas de la movilidad humana, como la migración de venezolanos hacia Colombia, siendo esta la segunda más grande del mundo en esta década. Las personas migrantes y retornadas, en esencia, son víctimas de estructuras políticas, sociales y económicas injustas, como también de situaciones particulares adversas.

En este contexto, se requiere dar asistencia y apoyo social desde las entidades territoriales, con un conjunto de acciones administrativas y técnicas que permitan una adecuada articulación institucional y un conocimiento por parte del servidor público de los mínimos legales para que pueda orientar, desde su condición, al migrante y retornado. Con ello se garantiza la inclusión social para la construcción del tejido social y el mejoramiento de la calidad de vida y dignificación de las diferentes poblaciones en nuestro territorio, a través del cumplimiento de las

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	23 de 30
		Versión: 03	

políticas públicas sociales y el empoderamiento de las comunidades para el buen vivir, con el fin de brindar oportunidades para todos y todas.

En este sentido, la Alcaldía de Bucaramanga a través de la Secretaría de Desarrollo Social, articula y orienta la oferta institucional para los migrantes y retornados, a través del Centro de Integración para el Desarrollo, denominado "Centro Intégrate", ubicado en el Centro Cultural del Oriente (Cra 19 No. 31-73 piso 1), espacio en el cual se brindan los siguientes servicios:

- Orientación
- Servicios migratorios
- Servicios de identificación
- Atención humanitaria
- Sisbén
- Educación
- Salud
- Inclusión económica (Empleabilidad y Emprendimiento)
- Asistencia social
- Justicia
- Vivienda
- Cultura
- Niños, niñas, adolescentes y jóvenes
- Mujer y LGBTIQ+
- Atención psicosocial
- Referenciación de casos a programas o proyectos con enfoque diferencial y étnico

El Centro Intégrate tiene una estructura interna dada de acuerdo al equipo de trabajo, alineado a los servicios que se prestan, así;

Registro: biométrico, en el RUMV, reclamar PPT.

Educación: Nivelación, cupos escolares.

Salud: Afiliación a Sisben, Acceso a salud.

Cultura: Acceso a programas culturales

Empleo: Ruta de Empleo, formación habilidades blandas, habilidades técnicas.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	24 de 30
		Versión: 03	

Emprendimiento: Ruta de Emprendimiento, formación para emprender, fortalecimiento de mi negocio, información sobre oferta disponible.

Asesoría Jurídica: Información sobre los derechos de los migrantes, Asesoría Jurídica.

Atención Psicológica: Acompañamiento en caso de ser víctima de violencias, acompañamiento psicosocial.

Gestión de Casos: Albergue, alimentación, ayuda humanitaria y de emergencia.

La persona (s) responsable (s) de atención al ciudadano, ya sea directamente en las oficinas administrativas del IMEBU o en cada uno de los programas misionales, que atiendan de manera presencial a la población migrante o retornada, debe identificar la necesidad (es) y direccionarlos al Centro Intégrate, suministrando la información relacionada con los servicios que allí encontrará y una orientación básica sobre el “Marco Normativo para Acceso a Derechos”, si es requerida. Respecto a las personas que requieren servicios de empleo y/o emprendimiento o inclusión financiera, además de recibir la información mencionada, deberán ser atendidos en el marco de cada programa, realizando la respectiva caracterización y prestación de los servicios.

7.4.5 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	25 de 30
		Versión: 03	

- a. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa
- b. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- c. 1Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- d. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
- e. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- f. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- g. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- h. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

7.5 Canal telefónico

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional o cualquier dependencia del Departamento.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
Código:		E-GPE-DT19	
Página:		26 de 30	
Versión: 03			
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

7.5.1 Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

7.5.2 Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

7.5.3 Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

7.5.4 Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

7.5.5 Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	27 de 30
		Versión: 03	

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

7.5.6 Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

7.5.7 Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	28 de 30
		Versión: 03	

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

7.5.8 Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

7.6 Derechos y deberes de los ciudadanos y 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:

7.6.1 Derechos de los ciudadanos

- 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.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
		Código:	E-GPE-DT19
		Página:	29 de 30
		Versión: 03	

- 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.

- Formular alegaciones 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

7.6.2 Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.

- Obrar conforme con al 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.

7.6.3 Deberes de la Función Pública

- 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.

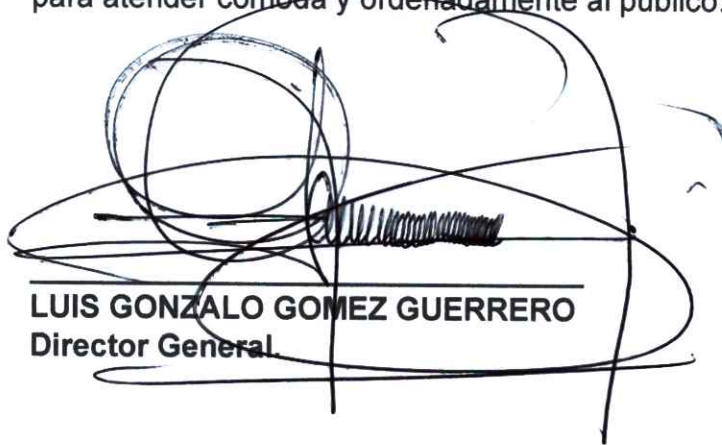
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

- 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.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Emisión:	27/03/2023
Código:		E-GPE-DT19	
Página:		30 de 30	
Versión: 03			
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

- 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.



LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO
 Director General