

	<b>GUIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código : M-SC-G002
	<b>TIPO DE PROCESO : MISIONAL</b>	Version: 04
	<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha de emisión: 28/10/2021
		Página: 1 de 3

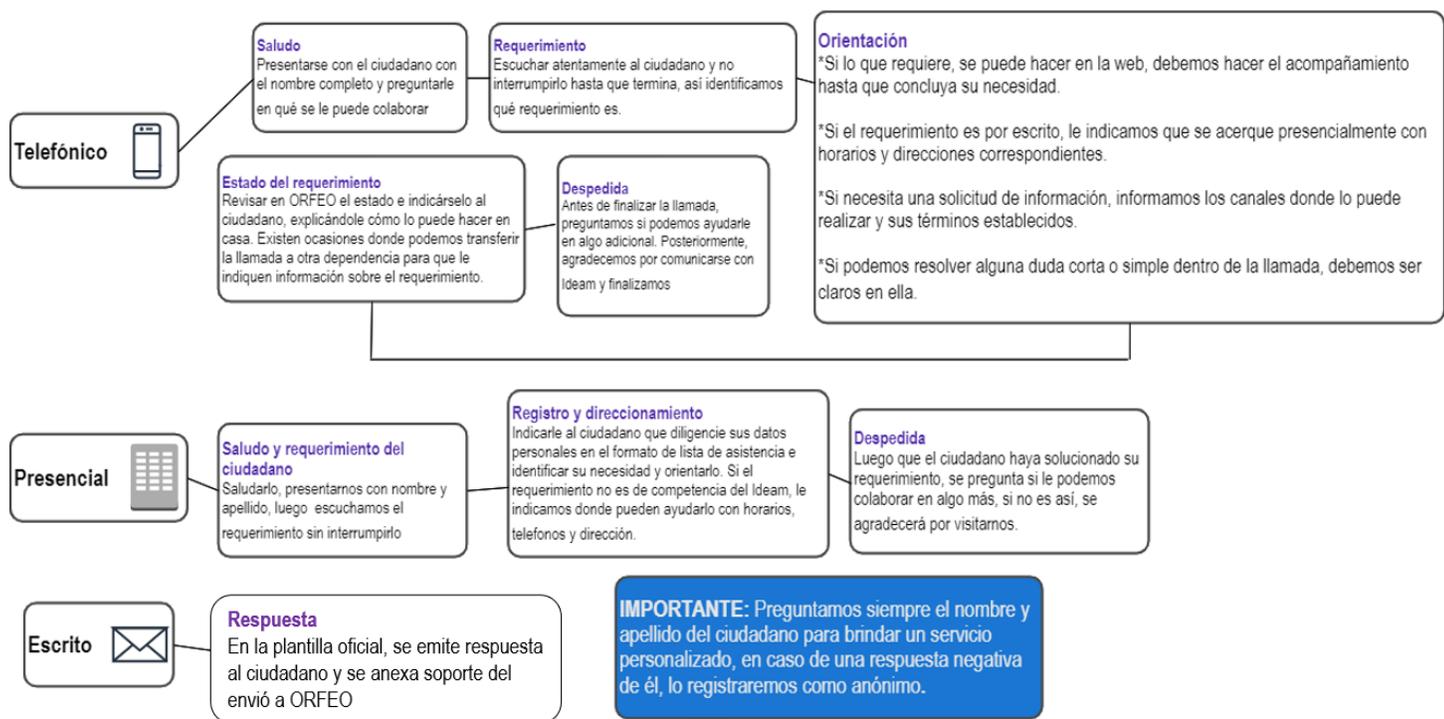
## 1. Objetivo

Brindar a los funcionarios del IDEAM una guía que les sirva de apoyo al momento de atender a los ciudadanos que contactan al Instituto a través de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano, ofreciendo una atención amable, eficiente, oportuna, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen.

## 2. Alcance

Aplica para todos los canales de contacto que el Ideam ofrece a los ciudadanos para atender sus peticiones: quejas, reclamos, sugerencias, en todas las dependencias del Ideam.

## 3. Protocolos



## 4. Recomendaciones

### 4.1 Para tener en cuenta en el servicio al ciudadano

- Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y expresión corporal.
- La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- La postura corporal recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención del ciudadano en el momento que estamos brindando la información.

 <small>Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</small>	<b>GUIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código : M-SC-G002
		Version: 04
	<b>TIPO DE PROCESO : MISIONAL</b>	Fecha de emisión: 28/10/2021
	<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Página: 2 de 3

- Referirse al ciudadano de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgénero, referirse a ellas con el género identificado.
- Siempre que la ciudadanía requiera del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia, ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la conversación.
- Evitar los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, etc.) disponer un mínimo de tiempo para escuchar y brindar la respuesta.
- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Mantenerse sereno, no perder el control ante la actitud difícil agresiva del ciudadano, y recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- En caso de respuestas negativas, brindar alternativas viables diciendo la verdad.
- Abstenerse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso con la ciudadanía.
- Evitar tecnicismos con la ciudadanía, ya que puede propiciar confusión.
- Abstenerse de comer y masticar chicle en la conversación con el ciudadano.

#### **4.2 Presentación de los puestos de trabajo**

- Debe permanecer ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- Es inapropiado ingerir bebidas y alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
- Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente.
- Se debe vaciar la papelería mínima 2 veces al día.

#### **4.3 Consejos para tratar la ciudadanía inconforme**

- Dejar que la ciudadanía se exprese y desahogue
- Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- Mantener el contacto visual
- Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no del servidor.
- En lugar de formar una opinión negativa del ciudadano y/o ciudadana, se sugiere pensar: ¿Qué necesita y cómo se le puede dar una solución?
- Presentar a la ciudadanía disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.

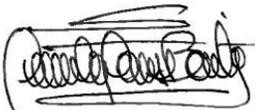
	<b>GUIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código : M-SC-G002
	<b>TIPO DE PROCESO : MISIONAL</b>	Version: 04
	<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha de emisión: 28/10/2021
		Página: 3 de 3

- Si el tipo de problema es recurrente, se debe manifestar al jefe inmediato para dar una solución de fondo a las causas que lo originaron.

#### 4.4 Para dar una respuesta negativa

- Explicar a la ciudadanía cuales son los motivos por los que no se le puede satisfacer la solicitud.
- Ofrecer una medida alternativa que, a pesar de que no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación
- Recomendar una solución temporal pronta o ciertas medidas que puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer a la ciudadanía su comprensión.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	21/10/2015	Creación del Documento
02	15/03/2017	Se modificó el proceso de APOYO a MISIONAL y se modificó la versión de 1 a 2
03	5/06/2020	Actualización y reestructuración gráfica
04	28/10/2021	Modificación del documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jorge Enrique Roncancio Cárdenas Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano	 Ángela María Díaz Medina Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano   Cesar Augusto Tovar Lucuara Contratista Secretaria General	 Gilberto Galvis Bautista Secretario General Ideam