

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 1 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. NORMATIVIDAD	2
4. ALCANCE.....	3
5. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	3
6. CANALES DE INTERACCIÓN	5
7. PROTOCOLO DE SERVICIOS	5
7.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL	6
7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	14
8. INDICADORES.....	16
9. VIGENCIA.....	17
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	17

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 2 de 17

1. INTRODUCCIÓN

En lineamiento con MIPG y la dimensión de Gestión con valores para resultados en fin de servir a los grupos de valor del Instituto Municipal Para el Desarrollo Social y Económico de Palmira ha trascendido en la implementación de la presente política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos.

2. OBJETIVO

Garantizar acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a los derechos en todos los escenarios

3. NORMATIVIDAD

La normatividad es la requerida por MIPG

- Constitución Política artículo 2
- Decreto Ley 2150 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 2052 de 2020

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 3 de 17

4. ALCANCE

Se incluyen lineamientos y protocolos para que los servidores públicos y/o contratistas brinden a sus grupos de valor un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

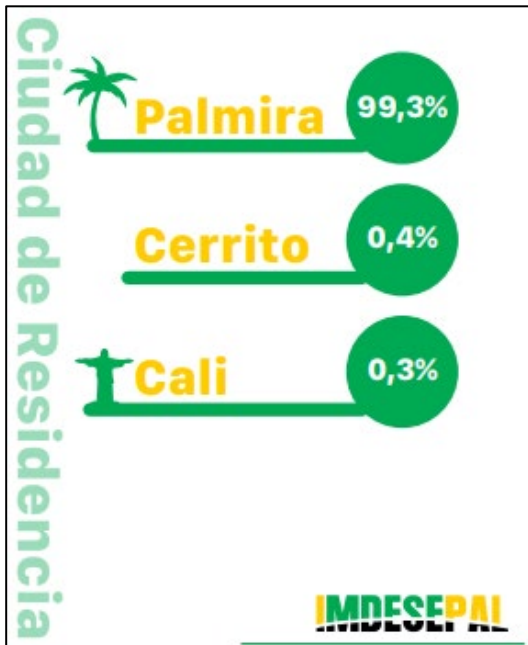
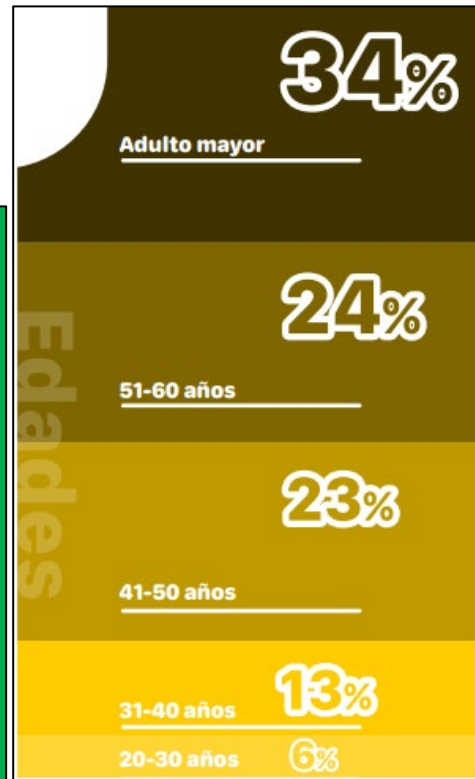
Se implementa la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos del DNP

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

5. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

- Galería Central
- Galería Auxiliar
- Galería Campesina
- Centro Comercial Villa de las Palmas
- Parque de la Factoría
- Parque del Prado
- Parque del obrero

De acuerdo a estas 7 unidades de negocios y con aproximadamente 761 comerciantes al 2021. Se realiza la siguiente caracterización con género, edades, ciudad de residente y grupo familiar.



	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 5 de 17

6. CANALES DE INTERACCIÓN

Presencial: El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores tienen una comunicación directa con la ciudadanía

- Centro Comercial Villa de las Palmas, tercer piso.
- Galería Central de Palmira, segundo piso.

Virtual: Son los diferentes canales dispuestos para brindar información a nivel general e interponer PQRSD de manera inmediata

- www.imdesepal.gov.co
- Facebook: @imdesepaloficial
- Instagram: @imdesepaloficial

Telefónica: Es un canal dispuesto a la ciudadanía dispuesto a brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, eventos.

- (602)2859522
- 3005037419

7. PROTOCOLO DE SERVICIOS

Canal presencial: En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo un ciclo de servicio siendo así:

Acceso del anfitrión.

1. Orientación: filtro en fila por orden de llegada.
2. Oportunidad del servicio: interponer la necesidad
3. Asignación de servicio: Acompañamiento en la ruta de necesidad con asignación de PQRSD

Calle 29 No. 26-34 Centro Comercial Villa de las Palmas – Tercer Piso
 Línea Atención: (57) 2859522 – Móvil: 3005037419
 Email: info@imdesepal.gov.co Web: www.imdesepal.gov.co

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 6 de 17

4. Ruta de necesidad: solución de la necesidad inmediatamente o asignación al área encargada de solución del PQRSD.
5. Fin de ruta: Se da respuesta al PQRSD presencial y/o virtual dentro de los días establecidos.

Para el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira - IMDESEPAL es primordial que los ciudadanos en el primer punto de contacto de servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre una actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender las necesidades y peticiones ofreciendo un trato digno en el punto de atención disponiendo de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes.

7.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.



	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 7 de 17

7.1.1. PERSONAS MAYORES

- Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos
- Guíalos a las áreas destinadas para su atención
- Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas
- En caso de que no tengan la movilidad de llegar al piso 3 de la entidad, serán atendidos en el primer piso solicitando a la persona capacitada por medio de los guardas de seguridad de cada entrada.

7.1.2. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS

- Bríndale atención rápida y oportuna
- Prioriza su ingreso a la fila preferente.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubícalas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

7.1.3. PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD Y/O PROTECCIÓN

- Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad
- Personas con enfermedades terminales o catastróficas
- Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 8 de 17

7.1.4. INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

“al alcance de niños, niñas y adolescentes” consolida los lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado.

Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021. Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

7.1.5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Protocolos de atención en servicio preferencial Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

- Siempre debes usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 9 de 17

- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona
- Ofrécele tu ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado
- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo

7.1.6. PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA



La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

- Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 10 de 17

- Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano
- Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad
- Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro

7.1.7. DISCAPACIDAD SENSORIAL



- La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva
- Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más
- Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse
- Ubícate en su campo de visión al realizar contacto

Calle 29 No. 26-34 Centro Comercial Villa de las Palmas – Tercer Piso

Línea Atención: (57) 2859522 – Móvil: 3005037419

Email: info@imdesepal.gov.co Web: www.imdesepal.gov.co

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 11 de 17

- Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo
- Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención
- Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo
- Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

7.1.8. DISCAPACIDAD VISUAL



Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

- Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz
- Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar
- Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 12 de 17

- Evita darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas le estás mirando
- Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión
- Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona
- Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar

7.1.9. DISCAPACIDAD AUDITIVA



La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacúsicas. Para su atención se recomienda:

- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 13 de 17

- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales
- Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios
- Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca
- Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando

7.1.10. DISCAPACIDAD COGNITIVA

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

- Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 14 de 17

7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

7.2.1. ATENCIÓN A VICTIMAS

Atención a Víctimas 10. Ley 1448 de 2011 11. Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018. Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

Consulta a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas

- Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
- Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos
- Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 15 de 17

de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado

- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona
- Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos
- Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial
- No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó

7.2.2. ETNIAS

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma
- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores

Calle 29 No. 26-34 Centro Comercial Villa de las Palmas – Tercer Piso
 Línea Atención: (57) 2859522 – Móvil: 3005037419
 Email: info@imdesepal.gov.co Web: www.imdesepal.gov.co

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 16 de 17

7.2.3. LA DISCAPACIDAD COGNITIVA

está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

- Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar

8. INDICADORES

- Indicadores de satisfacción
- Indicadores que midan el tiempo de espera
- Indicadores que midan el tiempo de atención
- Indicadores que midan el uso de canales

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO
		311-19-10-10
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 17 de 17

9. VIGENCIA

Tiene vigencia permanente y será revisada como mínimo una vez al año con el fin de realizar actualizaciones o mejoras que se consideren pertinentes si aplica.

Se debe publicar con una frecuencia anual, y en caso de modificaciones o actualizaciones, se realizará una nueva publicación por los medios dispuestos.

Se aprueba y adopta por medio del comité de gestión y desempeño

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01/12/2021		Creación del documento