

# **POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**

## **REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA RIA S.A.**

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

## Contenido

Presentación .....	3
Objetivo .....	3
Alcance.....	3
<b>DEBERES DE LA REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA CON EL SERVICIO AL CIUDADANO.....</b>	<b>4</b>
<b>EL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>CICLO DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>MAPA DEL CICLO DEL SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
<b>ROLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>6</b>
Canal Presencial .....	6
Canal Telefónico.....	6
Canal Virtual .....	6
<b>CANALES NO OFICIALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.....</b>	<b>7</b>
A/Comunicación.....	7
B/Imagen:.....	8
<b>MOMENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL .....</b>	<b>8</b>
5. Para tener en cuenta .....	9
<b>ATENCIÓN VIRTUAL.....</b>	<b>10</b>
<b>RADICACIÓN DE PQRSO MEDIANTE EL FORMULARIO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>10</b>
<b>MANEJO DE SITUACIONES EN LA ATENCIÓN.....</b>	<b>11</b>
Situaciones conflictivas.....	11
Respuesta no satisfactoria a una solicitud .....	11
Reclamos de los ciudadanos.....	12
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>12</b>

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

## **Presentación**

La Reforestadora Integral de Antioquia, como entidad público privada, deberá dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual engloba las diferentes políticas del sector público con el propósito de dirigir la gestión al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

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

## **Objetivo**

Definir los lineamientos necesarios para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad por medio de los canales dispuestos por la Reforestadora Integral de Antioquia para la atención de sus usuarios, con el fin de fortalecer la relación del estado con el ciudadano, a través de estrategias de servicio que permitan la mejora en la percepción de satisfacción de la ciudadanía.

Así mismo, este manual busca generar al interior de la entidad una cultura del servicio a través del fortalecimiento de las destrezas y habilidades en los servidores públicos y contratistas que intervienen en el proceso de atención.

## **Alcance**

El manual está dirigido a todas aquellas servidoras y servidores públicos y contratistas que hacen parte del ciclo del servicio, es decir, quienes desde el cumplimiento de sus funciones ofrecen atención al público.

---

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

## **DEBERES DE LA REFORESTADORA INTEGRAL DE ANTIOQUIA CON EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Como entidad publico privada participe en el cumplimiento de los fines esenciales del estado, tenemos los siguientes deberes con la comunidad:

- Garantizar atención personal al público durante mínimo cuarenta (40) horas a la semana, en horarios que cumplan con las necesidades de los ciudadanos.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- Tratar de manera respetuosa y considerada a todas las personas.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas de atención presencial en el horario estipulado.
- Incorporar medios tecnológicos que nos permitan gestionar y resolver peticiones; de igual forma, usar medios alternativos para quienes no dominen la tecnología.
- Las demás que señalen la Constitución y la Ley.

### **EL SERVICIO**

El diccionario de la real academia española define la palabra servicio como:

“Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial y privada”

Para la Reforestadora Integral de Antioquia el servicio es entonces el conjunto de acciones que nos permiten satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos brindando una atención de calidad.

### **CICLO DEL SERVICIO**

El ciclo del servicio es el conjunto de momentos que el ciudadano experimenta cada vez que interactúa con la Entidad para obtener un trámite o servicio. El ciclo muestra que cada uno de estos pasos que el ciudadano realiza, se activan cada vez que entra en contacto con la Entidad por medio del canal de atención que haya decidido utilizar.

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

## MAPA DEL CICLO DEL SERVICIO



## MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

- **Identificación de la necesidad:** el ciudadano detecta una trámite o servicio que debe realizar con la Entidad.
- **Contacto:** el ciudadano activa la relación con la Entidad a través de alguno de los canales de atención dispuestos (presencial, telefónico, virtual).
- **Atención:** momento en el cual el ciudadano manifiesta la solicitud ante la Entidad.
- **Respuesta:** explicar al ciudadano de principio a fin, la ruta de su requerimiento conforme a los procedimientos y lineamientos definidos por la entidad para dar gestión a la solicitud y garantizar una respuesta con calidad.
- **Percepción final de la atención:** el ciudadano expresa que la información recibida cumple y satisface su petición, cerrando así la atención.

## ROLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- **Guardas de seguridad:** su función es prevenir, detener y disuadir situaciones de riesgo que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la Entidad. Son el primer contacto con los ciudadanos, ya que

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

controlan el ingreso a las instalaciones y es fundamental que direccionen a los usuarios al punto de información para ser atendidos.

- **Personal responsable del punto de atención:** coordinar la prestación del servicio en las condiciones establecidas.
- **Punto de información:** es el personal en el punto de información, encargado de orientar, entregar turnos y guiar al ciudadano hacia la sala de espera donde será atendido por el personal en los módulos.
- **Agente de interacción telefónico:** personal encargado de la respuesta y gestión de las interacciones que ingresan por el canal telefónico.

## **CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Los canales de atención son los medios a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con la Reforestadora Integral de Antioquia.

### **Canal Presencial**

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

Carrera 47 Sucre No 49-12 Ed. Lotería de Medellín – Piso 6

### **Canal Telefónico**

Es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma programas, proyectos, trámites y servicios de la Entidad.

(604) 448 83 10

### **Canal Virtual**

Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos.

**Página web:** [www.riaforestal.org](http://www.riaforestal.org)

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

**Correos electrónicos:** [gestiondocumental@riaforestal.org](mailto:gestiondocumental@riaforestal.org)

**Redes Sociales:** @RiaAntioquia en Twitter, @riaantioquia en Instagram y en Facebook Reforestadora Integral de Antioquia.

### **CANALES NO OFICIALES DE ATENCIÓN**

Aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no garantizan una atención de calidad.

Se consideran canales no oficiales de atención: el correo personal o institucional, teléfono personal o institucional de servidores públicos, visitas realizadas por el Gerente o directivos a la comunidad.

Estos canales no son idóneos para realizar solicitudes, pero en caso de recibirlas por estos medios, el servidor deberá direccionar al ciudadano indicándole la ruta adecuada para hacer su solicitud.

### **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**

Son un conjunto de consideraciones y procedimientos que el personal de la Entidad, que hace parte del ciclo del servicio, debe seguir al momento de atender a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención.

Aspectos relevantes al momento de la atención

#### **A/Comunicación**

**Comunicación no verbal:** no solo las palabras comunican, los movimientos y gestos son factores determinantes. El lenguaje corporal debe ser apropiado evitando gestos de desagrado, el movimiento excesivo de las manos y manteniendo una postura que indique disposición para atender.

**Comunicación verbal:** tanto en la atención telefónica como presencial es importante mantener un tono de voz adecuado, usar un lenguaje claro, pronunciar bien cada palabra y evitar alteraciones en el ritmo o tono de voz que den lugar a malos entendidos.

**Comunicación clara y asertiva:** evita el uso de jergas, tecnicismos y

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

abreviaturas, las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### **B/Imagen:**

En el contexto de la prestación del servicio es la percepción del ciudadano, tanto de la imagen del personal como de la Entidad.

**Puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Debemos mantenerlos limpios y en orden.

**Presentación personal:** procura que tu imagen siempre proyecte orden e higiene y evita el uso de elementos distractores.

## **MOMENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN**

### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

1. **Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención presencial en el que ciudadano tiene contacto con la Entidad.
  - Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”. Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él.
2. **Durante la atención:** el segundo momento del ciclo se da cuando escuchamos la necesidad del ciudadano y disponemos de nuestro conocimiento y experiencia para brindar una buena atención.
  - Dedícate en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchalo con atención. Mantén los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan. Hazle saber que entiendes sus necesidades. Responde a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.
3. **Solución u orientación:** cuando damos solución u orientamos al

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

ciudadano en el cómo, cuándo y dónde debe realizar su trámite, nos encontramos en el tercer momento del ciclo de atención presencial.

- Durante la atención, hazle saber al ciudadano que entiendes sus necesidades y estás en la disposición de cubrirlas o solucionarlas.
    - a) Si la solicitud requiere mayor análisis: explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata. Infórmale la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.
    - b) Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad: explícale por qué debes remitirlo a otra taquilla de atención. Si es en otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y pon en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. Si el servicio debe prestarlo otra entidad, dale por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar.
4. **Finalización del servicio:** nuestro último momento del ciclo se da al despedirnos y finalizar la atención.
- Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en lo que pueda servirle? Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y verifica que el ciudadano lleve con él la documentación que hayas entregado o sus pertenencias personales. Revisa, si es el caso, los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.

#### 5. Para tener en cuenta

- Si debes retirarte del puesto de trabajo explícale al ciudadano por qué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta. Al regresar dile: "Gracias por esperar".
- Cuando quede alguna tarea pendiente, recuérdale al ciudadano sobre los

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

pasos a seguir y los canales de atención donde puede consultar u orientarse.

- Si adquiriste compromisos con el ciudadano durante la atención, recuerda hacerle seguimiento y notificar al ciudadano de su solución o gestión.

## **ATENCIÓN VIRTUAL**

Atención a través del chat, WhatsApp, correos y Redes sociales:

1. Contacto inicial: es el primer momento del ciclo de la atención virtual en que el ciudadano tiene contacto con la Entidad a través de cualquiera de las herramientas dispuestas.
  - Saluda al ciudadano y dale la bienvenida a la herramienta a través de la cual se ha comunicado (ejemplo: "Hola, xxx, bienvenido a la línea institucional de WhatsApp de la Reforestadora Integral de Antioquia ¿Cómo te puedo ayudar?").
2. Durante la interacción: una vez recibida la solicitud por parte del ciudadano, debes analizar el contenido y verificar si desde tu alcance es posible darle solución al ciudadano. En caso de no ser así, escala la consulta para que sea validada por la Entidad.
  - Responde las preguntas por orden de ingreso.
  - Comunícate con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión
  - No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación, en caso de que debas hacer alguna consulta que tarde tiempo, hazle saber al usuario e infórmale que te ausentaras por un momento.
  - La PQRSD se entenderá recibida a partir del ingreso por cualquier canal institucional, pero el término de respuesta empezará a contar a partir del momento de la radicación en el sistema de información dispuesto por la Entidad.
3. Finalización de la interacción:
  - Al finalizar, envía un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
  - Termina preguntando si puedes servirle en algo más y no olvides despedirte y desear un feliz día.

## **RADICACIÓN DE PQRSD MEDIANTE EL FORMULARIO ELECTRÓNICO**

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**

---

Carrera 47 Sucre N.º 49 – 12 Ed. Lotería de Medellín – Piso 6

PBX: (057 -604) 448 83 10

[www.riaforestal.org](http://www.riaforestal.org) – Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

Medellín – Colombia

En el portal web de la Entidad [www.riaforestal.org](http://www.riaforestal.org) se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias accediendo al botón "PQRSD."

Se abrirá una ventana en donde el ciudadano debe llenar el formulario de radicación y enviar.

Recuerda que los canales de atención presencial, telefónico y virtual son medios de recepción de PQRSD y como servidores podemos radicarlas a través del formulario electrónico.

## **MANEJO DE SITUACIONES EN LA ATENCIÓN**

### **Situaciones conflictivas**

- Durante el ciclo del servicio de los canales de atención, pueden presentarse posibles de atención siga esta ruta para afrontar o dar solución a las mismas:
- Deja que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Escúchalo y mantén el contacto visual.
- No tomes la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- Pregúntate ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad? Presenta disculpas por lo ocurrido y hazle ver que comprendes la situación.
- Presenta una propuesta de solución sin comprometerte a nada que no puedas cumplir.
- Si el problema es recurrente, infórmalo a tu jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, ten en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúa acorde a los protocolos establecidos.
- Si esta persona se torna violenta, informa al responsable del punto de atención para que intervenga y a los guardas de seguridad (normas sobre violencia contra servidor público vigentes: Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).

### **Respuesta no satisfactoria a una solicitud**

**"Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos"**

---

Carrera 47 Sucre N.º 49 – 12 Ed. Lotería de Medellín – Piso 6

PBX: (057 -604) 448 83 10

[www.riaforestal.org](http://www.riaforestal.org) – Correo Electrónico: [secretaria@riaforestal.org](mailto:secretaria@riaforestal.org)

Medellín – Colombia

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

- Ofrécele una disculpa y explícale con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brinda alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar su petición y asegúrate de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir y agradece su comprensión.

### **Reclamos de los ciudadanos**

- Escucha sin interrumpir al ciudadano.
- Hazle las preguntas necesarias para comprender el reclamo.
- Si es posible hacer algo, explícale qué puede hacer y gestiona la solución ofrecida.
- Radica de manera inmediata la queja o reclamo en el sistema establecido por la Entidad.

### **REFERENCIAS**

- Publica, D. A. (octubre de 2017). Función Pública. Obtenido de: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/ 1517414936\_105d3c200c8f5183bb63f0ea7de844fa. pdf
- <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-AU-01-Protocolos- AtencionCiudadania.pdf> Versión junio 2017
- [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/AtencionCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2019/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencionCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2019/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf)
- <https://dle.rae.es/servicio>
- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202017.pdf>

**“Para que la Tierra generen empleo y riqueza para Todos”**