

ALCALDÍA MUNICIPAL GIRARDOT - CUNDINAMARCA

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

SCM01

3					
2					
1					
0	Manual de Atención al Ciudadano	Diva Patricia Sandino Gómez Profesional Universitario Código 219 Grado 1 (E) Atención al Ciudadano	Diva Patricia Sandino Gómez Profesional Universitario Código 219 Grado 1 (E) Atención al Ciudadano	Arnulfo Camacho Celis – Director Operativo	28-08-2022
REV No.	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

APROBADO: _____



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	4
2. INTRODUCCION	5
3. OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
4. ALCANCE DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
5. JUSTIFICACIÓN	5
6. OBJETIVOS DEL SERVICIO	6
7. MARCO NORMATIVO	6
8. ATRIBUTOS DEL SERVICIO	8
9. VALORES INSTITUCIONALES	9
10. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
11. POLITICAS DEL MANUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALTA CALIDAD AL CIUDADANO	10
11.1 POLÍTICAS GENERALES	10
11.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	11
11.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN	11
11.3.1 PRESENTACIÓN PERSONAL:	12
11.3.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	12
12. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO VIGENCIA 2022	12
12.1 DERECHOS DEL USUARIO:	12
12.2 DEBERES DEL USUARIO:	13
12.3 MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS	13
13. PROTOCOLOS PARA LA ATENCION	18
Protocolo de atención presencial.....	18



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

13.1 Contacto inicial	18
13.2 Recomendaciones	18
13.3 Recomendaciones respuestas negativas:	19
13.4 Finalización	19
13.5 Seguimiento y evaluación	19
13.6 Recomendación personal Portería y Vigilantes de la Alcaldía Municipal de Girardot	19
13.7 Protocolo de atención telefónica	19
13.8 Al transferir una llamada tenga en cuenta:	20
13.9 Recomendación en las llamadas	20
13.10 Protocolo correos institucionales	20
13.11 Protocolo chat en línea	21
13.12 Principios de la atención personalizada	22
13.13 Atención a ciudadanos inconformes	22
13.14 Atención para dar una respuesta negativa	22
13.15 Atención prioritaria o preferencial	23
13.16 Tener en cuenta, según la discapacidad:	23
13.17 Protocolo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	24
13.18 Evaluación percepción del ciudadano	24
14. GLOSARIO	25



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN

El Manual de atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Girardot, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio brindado a los ciudadanos al momento de acercarse a la Administración municipal para obtener información, realizar trámites, servicios o formular una petición, queja, reclamo, solicitud o demanda.

Todas las políticas impulsadas por un buen gobierno se dirigen a afianzar las relaciones con la comunidad a través del desarrollo de proyectos que beneficien e impacten positivamente, pues son finalmente los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas por la entidad.

Las instituciones públicas deben procurar ofrecer servicios que más que satisfacer una necesidad por el cumplimiento de un deber, procuren a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y asertividad, brindar al usuario información pertinente y veraz, afianzando la confianza de la población en lo público.

Servir al ciudadano implica una responsabilidad con sus necesidades, el funcionario debe comprometerse con la atención, la presentación, la comunicación verbal y física con la que se comunican con la comunidad, el lenguaje basado en el conocimiento, pero a su vez con un lenguaje comprensible y claro a sus inquietudes; tener por parte de la Alcaldía las instalaciones acordes para una atención incluyente.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

2. INTRODUCCION

El Manual de Atención al ciudadano tiene como finalidad que, el funcionario tenga conocimiento de los servicios establecidos por la Alcaldía Municipal de Girardot, en sus diferentes canales dispuestos presencial, telefónico y virtual, buscando unificar los protocolos de atención.

Tener un control de los requerimientos de los ciudadanos para su respectivo seguimiento, trámite, con el conocimiento básico de la información del ciudadano que lo realiza, lo cual ayude a la caracterización de la comunidad y grupos de interés e información de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se generan en la Alcaldía.

Todos los Servidores públicos (carrera administrativa, contratistas o de libre nombramiento y remoción) deben como su nombre lo indica servir a la comunidad, brindar una adecuada atención al ciudadano en los tiempos estipulados según la Ley.

3. OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Alcaldía Municipal en la atención al ciudadano, le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano como instrumento de mejora de la gestión.

4. ALCANCE DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Manual de Atención al ciudadano está orientado a prestar un excelente servicio desde la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Administración Municipal.

Está dirigido a todas aquellas personas que presten un servicio en la Alcaldía de Girardot con independencia de su forma de vinculación, así como, a las oficinas responsables del suministro de información, orientación, tratamiento, promoción y demás componentes que involucren el desarrollo del Sistema de Atención al Ciudadano.

5. JUSTIFICACIÓN

El manual de atención al ciudadano pretende, como fin principal, brindar una herramienta instructiva para prestar una atención correcta, puntual, oportuna, con lenguaje claro e incluyente para toda la comunidad de la Ciudad de Girardot.

Un instrumento base para los funcionarios al momento de relacionarse con las personas que se acercan a la entidad a realizar un requerimiento, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano, especialmente las Leyes



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

962 de 2005, 1474, 1437 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015 y Decreto 221 de 2020, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano.

En atención a lo anterior la Administración Municipal, ofrece diferentes canales de atención los cuales se describen en la Carta de trato digno al ciudadano, con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a la entidad.

6. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Brindar una solución integral y completa que permita contar con un servicio acorde con las necesidades de los ciudadanos.

Fortalecer y socializar los procedimientos establecidos para hacer más eficiente y efectivo el servicio que presta la Alcaldía frente a los hechos o situaciones que puedan afectar la debida diligencia y protección a los Ciudadanos.

Contribuir para que la Alcaldía Municipal de Girardot cumpla los objetivos de consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los ciudadanos, adoptando sistemas para suministrar información adecuada, fortaleciendo los procedimientos para la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias con una cultura de protección al Ciudadano

7. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.
Ley 790 del 27 de diciembre de 2002	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
Ley 1952 del 28 de enero de 2019	<i>Artículo 38 Deberes, numerales 20 y 35 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa de Estado.</i>



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Ley 962 del 8 de julio de 2005	<i>“Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.</i>
Ley 1712 de 2014	<i>“Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.</i>
Decreto 103 de 2015	<i>“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 con relación al acceso a la información pública nacional”.</i>
Ley 1755 de junio de 2015	<i>“Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</i>
NTC 6047:2013	<i>Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos</i>
DECRETO 221 DE 2020	<i>“Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias en la Alcaldía del municipio de Girardot”</i>
Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia	<i>“Estricto cumplimiento al derecho de petición”</i>
Conpes 3649 de 2010	<i>“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”</i>
Conpes 3650 de 2010	<i>“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”</i>
Conpes 3654 de 2010	<i>“Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.</i>
Conpes 3785 de 2013	<i>“Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones</i>



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

	<i>destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”.</i>
Ley Estatutaria 1618 de 2013	<i>“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.</i>

8. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Los atributos del buen servicio buscan que éste sea prestado con eficiencia, eficacia y calidad, como instrumento de interacción con el ciudadano. Son los siguientes: Confiable, Digno, Amable, Oportuno, Responsable, Efectivo, Informativo, empático e incluyente.

- **Confiable:** debemos generar confianza en la ciudadanía que crean en nuestra entidad, que se responda en los tiempos establecidos por Ley sus requerimientos con transparencia y equidad, esto lo logramos con el compromiso de todos los funcionarios y actualizando los procedimientos.
- **Digno:** respetar las creencias, costumbres de los ciudadanos.
- **Amable:** al momento de atender a la comunidad debemos ser respetuosos, mostrar interés en sus requerimientos.
- **Oportuno:** resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, demandas y trámites de los ciudadanos en el tiempo estipulado según los procedimientos y basados en la normatividad.
- **Responsable:** cumplir con los horarios de atención, realizar seguimiento a las pqrsc y trámites de los ciudadanos.
- **Efectivo:** debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, realizando la labor sin prisa, con excelencia y tener prelación con las personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o niños en brazos.
- **Informativo:** los funcionarios públicos debemos trabajar en interoperabilidad con todas las áreas en pro de mantener informados a los encargados de la atención a la ciudadanía en los cambios realizados a los trámites y procedimientos con el fin de tener información oportuna y veraz para brindar correctamente a los ciudadanos; garantizar que por los diferentes medios físicos y virtuales se publiquen las novedades para poder ser consultada por la comunidad.
- **Empático:** para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrechas es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio
- **Incluyente:** brindar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

9. VALORES INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** ser conscientes de la importancia del rol que desempeña como servidor público y estar a disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacione en las labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

10. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente manual se rige por los principios de la función Administrativa consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, los establecidos en la Ley 1437 de 2011, Ley 489 de 1998 o las normas que la deroguen, adicionen, modifiquen o complementen y Decreto 221 de 2020:

- **Debida diligencia:** Las relaciones entre la Alcaldía y los ciudadanos deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de la comunidad, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
- **Transparencia de información cierta, suficiente y oportuna:** La Alcaldía Municipal deberá suministrar a los ciudadanos información cierta, suficiente, oportuna, con un lenguaje claro e incluyente, que permita, especialmente, conocer sus derechos y obligaciones.
- **Responsabilidad en el trámite de quejas:** La Alcaldía Municipal a través de la Oficina de Atención al ciudadano deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** La administración municipal deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los ciudadanos, así como los conflictos que surgen entre los intereses de dos o más ciudadanos, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los ciudadanos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.



11. POLITICAS DEL MANUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALTA CALIDAD AL CIUDADANO

Los funcionarios encargados en las diferentes dependencias de la atención al ciudadano, junto con la oficina de Atención al Ciudadano, deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de alta calidad a la comunidad. Debe existir un compromiso de todos en el logro de una atención integral.

Un servicio de alta calidad se logra, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente citados, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones a través de encuestas, realizando las respectivas mediciones, con el objetivo de mejorar continuamente, adicional la cooperación de todas las dependencias informando y capacitando sobre las modificaciones en los procedimientos, formatos y trámites.

Por tanto, es importante que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía contribuyan de manera real y efectiva a prestar una atención adecuada, ágil, eficiente con lenguaje claro e incluyente, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como:

Autocontrol, sensibilidad, comprensión, razonamiento, amabilidad, capacidad de escucha, tolerancia, paciencia, orientación, cortesía y dinamismo a todos los ciudadanos con un lenguaje claro e incluyente.

11.1 POLÍTICAS GENERALES

Todas las dependencias de la entidad atenderán e implementarán las directrices impartidas por la Dirección Operativa frente a la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano.

Las dependencias deben aplicar y consolidar información relacionada con la medición de la percepción del ciudadano de acuerdo con los lineamientos brindados por la Dirección Operativa.

El personal designado para atención al ciudadano deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado en la atención preferencial, lenguaje claro e incluyente para satisfacer los requerimientos, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.

Todos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la entidad deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Ciudadano.

Cuando los formatos de caracterización y medición de la percepción del ciudadano sean modificados deberán ser presentados a la Oficina de Atención al Ciudadano para revisión, aprobación y posterior validación de la Oficina de Planeación Municipal.

La Alcaldía Municipal de Girardot, para la difusión de los trámites, servicios, productos y eventos cuenta con la página institucional donde se brinda información de forma virtual, igualmente están las carteleras en las diferentes oficinas de la entidad donde se publica (afiches, volantes, folletos), o cualquier información de interés para la comunidad, con el fin



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

de facilitar el acceso a la información y/o noticias en general o aquellas que puedan afectar el servicio.

Las dependencias externas que brindan Atención al ciudadano deben contar con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención.

La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos para esta labor.

11.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

Con el fin de brindar información de calidad, con lenguaje claro, incluyente, oportuna y suficiente, la Alcaldía debe garantizar un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas y actualizadas permanentemente.

Los aspectos relacionados con el ciudadano se publicarán y mantendrán actualizados, garantizando la integridad de la información respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Girardot.

Se mantendrán a disposición y debidamente actualizados los diferentes canales por los cuales la administración municipal informa a los ciudadanos los servicios, y sus respectivas novedades, igualmente los funcionarios encargados del manejo de estos canales deben garantizar el cumplimiento y atención oportuna a la ciudadanía.

La alcaldía dispone de puntos de atención a los ciudadanos para la consulta, sin costo del estado de los servicios y las novedades de estos.

11.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN

La Alcaldía de Girardot cuenta con infraestructura física, tecnológica y personal necesario para brindar una atención oportuna a los ciudadanos.

La administración municipal presta atención preferencial a personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, con niños en brazos y adulto mayor. Para la prestación de los servicios ofrecidos al ciudadano se garantiza el cumplimiento de los estándares, tiempos y condiciones establecidos legalmente.

No evidenciar malgenio, ni mostrar semblante adusto, no hablar fuerte, prohibido los audífonos.

Brindar un saludo cordial al ciudadano, mirándolo a los ojos, presentándose con su nombre, brindar una atención idónea, con lenguaje claro haciendo sentir importante a la persona atendida.



11.3.1 PRESENTACIÓN PERSONAL:

La apariencia personal de los servidores y contratistas de la Oficina de atención al ciudadano y en general de todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot debe ser sobria, discreta, generar confianza, tranquilidad y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

11.3.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se trabaja tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón se deben mantener limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

12. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO VIGENCIA 2022

La Alcaldía Municipal de Girardot en aras de fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra entidad y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), pone en conocimiento de los ciudadanos sus derechos y deberes y los mecanismos de acceso dispuestos para garantizarlos:

12.1 DERECHOS DEL USUARIO:

Con el objetivo de mejorar las condiciones de atención, en busca de incrementar la calidad y el servicio a la ciudadanía de forma oportuna y eficaz, basadas en valores de respeto, transparencia y satisfacción del ciudadano la Alcaldía de Girardot establece los siguientes derechos:

- Conocer los derechos y deberes como usuario.
- Recibir un trato digno, amable, respetuoso e incluyente con las consideraciones debidas a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de forma escrita o verbal de forma anónima o con identificación, por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad, sin necesidad de representante o apoderado; con atención preferencial para niños, adolescentes, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, adultos mayores, personas con talla baja y con algún estado de indefensión.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.

- Recibir con lenguaje claro, información y orientación de los servicios y trámites de la entidad por cualquiera de los canales de atención.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias pagando el valor de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y la ley.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener radicado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias con el fin de realizar la respectiva verificación del estado del requerimiento.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

12.2 DEBERES DEL USUARIO:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, hacer uso apropiado de los canales de atención y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Entregar documentos verdaderos.
- Tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los servidores públicos.
- Suministrar los requisitos exigidos y realizar oportunamente los trámites pertinentes.
- Respetar apropiadamente a la comunidad.
- Cumplir informando, declarando, inscribiéndose, actualizando y pagando sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

12.3 MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

La Alcaldía Municipal de Girardot, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, con el objetivo de prestar un servicio eficiente y respuestas oportunas al ciudadano.

CANAL	UBICACIÓN	ATENCION
	Palacio Municipal Primer Piso: Secretaría de Hacienda Secretaría de Tránsito y Transp. Secretaría de Infraestructura	Carrera 11 Calle 17 Esquina Horario General lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Horario Ventanilla Única de Radicación (Oficina Atención al Ciudadano) lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>Atención Presencial</p>	<p>Oficina Atención al Ciudadano</p> <p>Segundo Piso: Secretaría de Salud Oficina Asesora de Planeación Oficina de Recursos Humanos</p> <p>Tercer Piso: Tesorería Municipal Catastro Cobro Coactivo Almacén Municipal Concejo Municipal</p> <p>Cuarto Piso: Contabilidad y Presupuesto Secretaría de Tránsito y Transp. Oficina de Vivienda Oficina TIC's Oficina de Control Interno Gestión Personería Municipal Secretaria Gobierno Ser Regionales Corregidora Inspección de Policía</p> <p>Quinto Piso: Despacho alcalde Dirección Operativa Oficina de Contratación Oficina Jurídica Control Interno Disciplinario Auditorio Principal</p> <p>Oficinas Externas Secretaría de Educación Secretaría de Desarrollo Económico Archivo General Comisaria Segunda</p>	<p>Calle 16 con carrera 8 Esquina sec.educacion@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc desarrolloeconomico@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc archivocentral@girardot-cundinamarca.gov.co</p>
-----------------------------------	--	---



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

	<p>Sisbén</p> <p>Casa de la Cultura</p> <p>Oficina de Turismo</p> <p>Dirección Asistencia Técnica Datma</p> <p>Instituto Municipal de Deportes</p> <p>Inspecciones de Policía Sede Estadio</p> <p>Casa de Justicia</p> <p>Inspección de Policía</p> <p>Comisaria Tercera</p> <p>Comisaria Primera</p>	<p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc Comisaria.segunda@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc sisben@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Cra 13 Estación Ferrocarril cultura@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Coliseo de Ferias Alonso Escandón turismo@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Coliseo de Ferias Alonso Escandón datma@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Oficinas Estadio Municipal deportes@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Oficinas Estadio Municipal</p> <p>Primero de Enero casadejusticia@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Primero de Enero Inspecciondepolicia.casadejusticia@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Primero de Enero Comisaria.tercera@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 19 N°8-03 Barrio Granada Comisaria1defamilia@girardot-cundinamarca.gov.co</p>
<p>Radicación Escrita</p>	<p>La Oficina de Atención al Ciudadano dispone de tres Ventanillas Únicas para la radicación de toda clase de comunicaciones escritas.</p> <p>Este Documento se Clasificará según la Radicación así P.Q.R.S.D.T.R.I.T.R.C. F. (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Tutela, Respuesta,</p>	<p>Horario Ventanilla Única de Radicación lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.</p>



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

	<p>Informativo, Tramite, Comparendo Policía, felicitación).</p>	
<p>Atención Virtual PQRSD</p>	<p>La Alcaldía Municipal ha dispuesto un Enlace Virtual en la Página Web del Municipio. Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones a través del link del sitio web o por medio de los Correos Institucionales establecidos para cada dependencia.</p>	<p>www.girardot-cundinamarca.gov.co dentro de la ruta desplegable de Ciudadanos Opción PQRSD. https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Directorio-de-Dependencias.aspx</p>
<p>Atención Virtual Chat</p>	<p>La Alcaldía Municipal ha dispuesto un Enlace Virtual en la Página Web del Municipio, el cual se ejecuta al momento de cargarse la página en la parte inferior derecha.</p>	<p>www.girardot-cundinamarca.gov.co dentro de la ruta desplegable de Conectividad Opción Chat se encuentra el Reglamento de Uso</p> <p>lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>
<p>Atención Telefónica</p>	<p>El Ciudadano debe comunicarse al conmutador de la Alcaldía, el cual se encuentra habilitado para brindar información institucional y/o comunicar a la respectiva dependencia.</p>	<p>Horario del Conmutador Telefónico 601 8393510 lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>
<p>Carteleras Informativas</p>	<p>La Oficina de Atención al ciudadano ha dispuesto dos (2) carteleras informativas, una con la información de los principales trámites y sus requisitos y una segunda con la información institucional de la Misión, Visión, Valores, así como la Carta de Trato digno al Ciudadano.</p>	<p>Horario disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.</p> <p>Horario General Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>

	De igual forma en cada una de las Dependencias se encuentra una Cartelera Informativa con información Institucional y Trámites específicos del área.	
Puntos Digitales Externos	La Alcaldía Municipal también dispone de Dos (2) Puntos Vive Digital y Un (1) Punto Vive Lab para la capacitación y formación en competencias digitales de los ciudadanos.	<p>Punto Vive Digital ubicado en la Institución Educativa Francisco Manzanera</p> <p>Punto Vive Digital ubicado en la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta.</p> <p>Punto Vive Lab ubicado en el Antiguo ITUC.</p>

El siguiente cuadro contiene el número telefónico de contacto de la Alcaldía Municipal de Girardot con el listado de extensiones habilitadas en las dependencias:

EXTENSIONES OFICINAS			
TELEFONO CONMUTADOR 601 8393510			
DEPENDENCIA	EXTENSION	DEPENDENCIA	EXTENSION
Secretaría de Transito y Transporte	1070	Almacén	3030
Secretaría de Transito y Transporte	4030	Contabilidad	4010
Atencion al Ciudadano	1010	Presupuesto	4020
Ventanilla Paz y Salvo	3011	Secretaría de Infraestructura	1060
Secretaria de Hacienda	1030	Dirección Técnica de Planeación	2020
Archivo Hacienda Quinto Piso	5080	Dirección de Vivienda	4050
Industria y Comercio	1050	Oficina TIC	4040
Tesoreria	3010	Oficina Prensa	5010
Archivo General Municipal	6030	Control Interno de Gestion	4060
Cobro Coactivo	3020	Sec. Desarrollo Economico y Soc.	6020
Oficina de Contratación	5030	Oficina Juridica	5070
Oficina de Control Disciplinario	5060	Despacho Alcalde	5050
Secretaría de Salud	2040	Sisben	6010
Secretaría de Salud Aseguramiento	2042	Secretaría de Gobierno	4080
Oficina Asesora de Planeación	2010	Inspección de Policía	4070
Dirección Administrativa	5040	Talento Humano	2030

Por lo anterior es importante recordar que tenemos unas responsabilidades señaladas en el Código Disciplinario Único - Ley 734 de 2002 o las o las normas que la deroguen, adicionen, modifiquen o complementen.



13. PROTOCOLOS PARA LA ATENCION

La Alcaldía Municipal de Girardot ha establecido los siguientes protocolos de atención a la ciudadanía y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio.

Protocolo de atención presencial

13.1 Contacto inicial

- Hacer contacto visual desde el momento en que se acerque, dar la bienvenida al ciudadano, identificarse y ser amable.
- Saludar de inmediato al ciudadano y de manera amable, sin esperar que sea él el que salude.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, siempre usando el termino señor o señora y hablarle de usted, nunca de tu.
- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el aplicativo APLICOG. Una vez comprendida la razón por la cual el ciudadano acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal (lenguaje no verbal), como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- Usar el sentido común para resolver cualquier novedad.

13.2 Recomendaciones

- Los funcionarios encargados de la atención al ciudadano deben cumplir el horario de trabajo, en lo posible presentarse de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar y organizar su lugar de trabajo.
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva, ser muy tolerante.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y gestionando con los funcionarios competentes en la medida de lo posible.
- Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo a realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, deberá explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse y agradecer por la espera.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese sitio, sino en otra área que no se encuentre disponible en ese momento, deberá establecer contacto con el servidor o contratista e informar el nombre del ciudadano, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada para resolver su requerimiento.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se deberá explicar la razón de la demora y la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta según lo normado y la fecha aproximada en que se le entregará.



13.3 Recomendaciones respuestas negativas:

- Al dar una respuesta negativa a un ciudadano con relación a un requerimiento que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de atención con un sentimiento de frustración o malestar.
- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su requerimiento.
- Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

13.4 Finalización

- Siempre manejar un lenguaje claro y verificar si la información brindada fue atendida y comprendida por el ciudadano.
- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo "Señora" o "Señor".
- La correspondencia radicada en ventanilla debe entregarse a más tardar el día siguiente a su radicación.

13.5 Seguimiento y evaluación

- Solicitar amablemente, al finalizar la atención, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario (Formato SCR-06) y agradecer por la colaboración.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y realizar el respectivo seguimiento.

13.6 Recomendación personal Portería y Vigilantes de la Alcaldía Municipal de Girardot

- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar y dar la bienvenida.
- Orientar e informar al ciudadano donde se encuentra la oficina competente según su requerimiento.

13.7 Protocolo de atención telefónica

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Alcaldía Municipal de Girardot "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Diligenciar el formato para conocer los datos del ciudadano, su requerimiento y la oficina que por competencia se transfirió la llamada.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente
- Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo'.
- Respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones: Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

13.8 Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender en caso de no ser de su competencia explicar y enviar a la oficina competente.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la dependencia que va a recibir la consulta y su número de extensión.

Cuando se reciba la llamada transferida contestar el teléfono antes del tercer timbre Saludar a quien llama de la siguiente forma: Alcaldía Municipal de Girardot "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?".

Despedida: Es la última impresión que se lleva el ciudadano del funcionario y/o contratista y de la Alcaldía Municipal de Girardot, por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la entidad.

13.9 Recomendación en las llamadas

Los funcionarios de las dependencias encargados del manejo del canal telefónico deben comprometerse a responderlo en todo momento, estar prestos a las inquietudes y requerimientos de los ciudadanos.

13.10 Protocolo correos institucionales

La Alcaldía Municipal de Girardot tiene a disposición varios correos institucionales, sin embargo, para que el requerimiento quede con radicado, la ciudadanía debe enviar sus pqr's al correo institucional atencionalciudadano@girardot-cundinamarca.gov.co.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

El horario de atención de requerimientos se debe realizar a través del correo institucional atencionalciudadano@girardot-cundinamarca.gov.co será de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes.

Se debe remitir al correo institucional de la oficina competente de forma inmediata, los correos y datos se encuentran en el link <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Directorio-de-Dependencias.aspx>. Cada funcionario que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

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.

Para Tutelas y demandas enviar directamente al correo institucional notificacionesjudiciales@girardot-cundinamarca.gov.co con copia al correo atencionalciudadano@girardot-cundinamarca.gov.co.

13.11 Protocolo chat en línea

El horario establecido para el chat en línea es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm, en el link <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

Se inicia el chat con un saludo automático “estamos en directo y listos para chatear con usted ahora. Diga algo para comenzar un chat en directo.” “Bienvenido a nuestro sitio, si necesita ayuda, simplemente responda a este mensaje, estamos en línea y listos para ayudar”.

Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:

- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, como si estuviésemos gritando.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el WhatsApp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico atencionalciudadano@girardot-cundinamarca.gov.co, o los correos institucionales de las oficinas competentes según el requerimiento del usuario, esto ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.
- Ofrecer a los ciudadanos de la Alcaldía Municipal de Girardot un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos merecen, es el principal objetivo a lograr.



13.12 Principios de la atención personalizada

En el proceso de atención al ciudadano, los servidores y contratistas de la Alcaldía Municipal deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa.

13.13 Atención a ciudadanos inconformes

Cuando se trata de atender ciudadanos inconformes, estos deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando se deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

- Deje que el ciudadano se desahogue y exprese su sentir
- No lo interrumpa
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
- No le diga que se calme
- Mantenga el contacto visual
- No tome la cosa como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- Ofrezca disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga del quejoso toda la información que necesite
- Verifique los datos
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución
- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe de inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

13.14 Atención para dar una respuesta negativa

En muchas ocasiones los ciudadanos de los servicios de la Alcaldía de Girardot acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Alcaldía o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano, o los funcionarios que por su labor deban tener contacto con el usuario debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

- Indíquelo al ciudadano una posible acción a realizar.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

13.15 Atención prioritaria o preferencial

La Administración Municipal dará cumplimiento a lo preceptuado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 o las normas que la deroguen, adicionen, modifiquen o complementen, en lo relacionado con la accesibilidad de las personas en estado de discapacidad, de talla baja, mujeres en embarazo y a los adultos mayores, cuando requieran los servicios que ofrece la Entidad.

Los servidores públicos ubicados en las ventanillas de servicio al usuario de la entidad deben tener trato preferencial de priorización en el turno con estos grupos poblacionales.

Para que se presente una atención preferencial o prioritaria adecuada se plantean las siguientes consideraciones:

- Los espacios y ambientes donde la administración presta sus servicios deberán adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas con limitación.
- El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación también serán adaptados para el uso de la población en situación de discapacidad.
- En el caso que existiera un puesto de atención preferencial para esta población, ellos deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno. Debe tenerse en cuenta qué tipo de discapacidad presenta: motora, auditiva o visual.

13.16 Tener en cuenta, según la discapacidad:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella.
- Definir el tipo de atención que requiere.
- Tener consideración con esta situación particular que lleva al discapacitado al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, explíquelo por qué debe hacerlo y solicite que le espere por favor; al regresar al punto agradezca el tiempo de espera.
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de otra dependencia infórmelo al jefe inmediato para que solicite a dicho servidor que se desplace al lugar donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

- Deje lo que esté haciendo mientras atiende al usuario, esto le hace sentir que se merece toda su atención.
- No olvide mantener contacto visual y sonreír a quien atiende.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "*señor, señora o señorita*", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano que está atendiendo.
- Mantenga una postura corporal que demuestre interés.
- No tutee al usuario ni utilice en su comunicación frases afectuosas.

NOTA: Tenga cuidado con el lenguaje utilizado, dado que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Si desea referirse de manera general a esta población recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 o las normas que la derogan, adicionen, modifiquen o complementen.

13.17 Protocolo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia como es la Ley 1755 de 2015 o las normas que la derogan, adicionen, modifiquen o complementen, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Alcaldía se le dará este tratamiento por la Oficina de atención al ciudadano y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, se deben imprimir, radicar en el control de derechos de peticiones de la entidad y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

13.18 Evaluación percepción del ciudadano

La percepción del ciudadano es entendida a través de dos momentos, el primero la Atención al ciudadano y el segundo la Satisfacción al Ciudadano. Con respecto a la Atención al ciudadano se aplican herramientas teniendo en cuenta el tipo de canal utilizado (Canal Presencial, Telefónico y/o Virtual).

Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta es aplicada posterior a la atención al ciudadano, pues resulta importante conocer si la entidad está disponiendo los elementos necesarios para la atención y cuenta con personal capacitado para ello.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Como mecanismo para aplicación de esta evaluación los formatos están disponibles a través del portal www.girardot-cundinamarca.gov.co, pueden ser aplicados tanto en línea como en físico realizando la impresión de la encuesta.

Si se realiza la aplicación en línea el proceso de Atención al Ciudadano será el responsable de generar el consolidado, por el contrario, si se realiza la aplicación en físico la dependencia deberá tabular la información y remitirla a la Secretaría General con los respectivos soportes escaneados (encuestas aplicadas).

Con respecto a la evaluación de la Satisfacción del ciudadano, esta herramienta se aplica posterior a la prestación del servicio (una vez se cumplen los términos para establecer el grado de satisfacción general frente al producto o servicio prestado) y evalúa aspectos como claridad en requisitos de trámites, nombre de trámite, tiempo de respuesta, entre otros. La aplicación de esta herramienta también puede realizarse de manera virtual.

La generación del informe de Percepción del ciudadano es trimestral, por tanto, las dependencias deberán remitir la información correspondiente a las encuestas aplicadas en las fechas definidas por el Líder de proceso de la Oficina Atención al Ciudadano para proceder a la generación y publicación del mismo.

14. GLOSARIO

- **Accesibilidad:** el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- **Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Alcaldía Municipal de Girardot.
- **Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.
- **Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** las oficinas de atención al ciudadano y los demás espacios de las dependencias destinados a la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal el conmutador 8393510 junto con 34 interconexiones dispuestos en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Girardot, la línea amiga de la Secretaria de Salud al móvil número 3138727278.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Ciudadano:** es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Consulta o concepto:** es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- **Denuncia:** es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Enfoque diferencial:** el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **Felicitación:** Manifestación positiva realizada por una persona natural o jurídica con motivo de una atención o servicio recibido.
- **Grupos de interés:** corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **LGTBI:** son las siglas que identifican las palabras lesbianas, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

- **Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Política de Servicio al Ciudadano (PSC):** según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.
- **PQRSD:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Retroalimentación:** se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención aclara ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio al ciudadano/grupo de interés:** derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.