

## MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. OBJETIVOS

#### 2. RESPONSABLES

#### 3. ALCANCE

#### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

#### 5. CONTENIDO

##### 5.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

##### 5.2 ENFOQUE AL CIUDADANO

###### 5.2.1 Principios Orientadores

###### 5.2.2 Concepto de ciudadano.

###### 5.2.3 Derechos y Deberes

###### 5.2.4 Atributos del buen servicio.

###### 5.2.5 Beneficios de una atención con calidad.

##### 5.3 TIPOS DE PETICIONES, PLAZOS, ATENCIÓN PRIORITARIA, COORDINACIÓN DE RESPUESTAS Y RESPUESTA DE FONDO.

##### 5.4 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS:

###### 5.4.1 Protocolo de atención personal.

###### 5.4.2 Protocolo para la atención telefónica.

###### 5.4.3 Protocolo de atención virtual.

###### 5.4.4 Protocolo de Atención en correspondencia.

###### 5.4.5 Protocolo para la atención de personas en Situación de Discapacidad.

###### 5.4.6 Elementos comunes a todos los canales.

##### 5.5 MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

#### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención al Usuario de la Personería Municipal de Itagüí, es un documento que tiene como objetivo unificar los criterios sobre los diferentes servicios que este Ministerio Público presta a la comunidad itagüiseña, estos deben ser prestados de forma eficiente y eficaz, para que la ciudadanía sienta que cuentan con el respaldo de una entidad que vela y promueve los derechos de los habitantes del municipio.

En virtud de lo anterior, este manual tiene como finalidad convertirse en una herramienta de consulta que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano que integra los atributos y protocolos de servicio que involucra a todos los servidores públicos que hacen parte de esta institución.

Esta guía invita a todos los servidores públicos a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas, indicando así los pasos para conocer a los ciudadanos e identificar sus expectativas y necesidades frente a nuestro servicio.

## 1. OBJETIVOS

- Proveer a los servidores públicos las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio en la entidad.
- Establecer reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a las personas que requieren de nuestros servicios.

## 2. RESPONSABLES

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que ejercen funciones públicas en la Personería Municipal de Itagüí, comprometidos con el servicio y atención al usuario.

## 3. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primero contacto con el ciudadano, gestionando la solicitud u orientación en los servicios que presta la entidad, recibiendo sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; hasta la entrega del servicio o la respuesta al usuario en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción y adoptando medidas para el mejoramiento continuo.

- **Alcance legal**

Los parámetros, reglas y procedimientos que se comunican a los servidores públicos de la Personería Municipal de Itagüí en este manual de atención al usuario, se ajustan a la normatividad vigente para la materia en nuestro país. (Ver numeral 6 “Documentos de referencia” de este Manual):

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

- **Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y servicios, de derechos políticos y sociales.
- **Denuncia:** Mecanismo judicial respecto a la presunta comisión de un hecho delictuoso.
- **Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.

- **Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida:** Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término.
- **Petición:** Expresión de conformidad o no con los servicios ofrecidos por la entidad. También es entendida como expresión de solicitud de información que una persona requiera.
- **Queja:** Medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, bien sea con sus servicios o con los funcionarios de la entidad.
- **Reclamo:** Solicitud presentada por un usuario con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme para que sea mejorada.
- **Respuesta de Fondo:** Se refiere a que la solución entregada al solicitante deba encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, esta repuesta exige que se exprese con claridad para dar la contestación definitiva.
- **Respuesta Oportuna:** La solución entregada al solicitante debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.
- **Servicio:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para aumentar la satisfacción del usuario.
- **Trámite:** Pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.
- **Usuario:** Persona que habitualmente utiliza un servicio

## 5. CONTENIDO

### 5.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

Los servidores públicos y los contratistas que ejercen funciones públicas en la Personería de Itagüí tienen una relación directa con la prestación del servicio a los usuarios con calidad y eficiencia bajo la misión y la visión, planteados en el Plan Estratégico Institucional, e Igualmente con el Código de Integridad del funcionario público colombiano:

- **Misión**

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como agente de los Derechos Humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan la función pública.

- **Visión**

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales.

Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión.

Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí.

- **Código de integridad del servidor público**

La implementación del Código de Integridad se realiza de acuerdo al código de valores establecido por la Nación en línea con las directrices de la OCDE, y tiene, adicionalmente, en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de la Política de Integridad.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrolló un 'código general' o 'código tipo' que denominó Código de Integridad, con las características de ser general, conciso y en el cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país. Cada uno de los valores que incluyó el Código, determinó una línea de acción cotidiana para los servidores, quedando compendiados cinco (5) valores así:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:** Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 5.2 ENFOQUE AL CIUDADANO:

### 5.2.1 Principios orientadores en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas:

En el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas los servidores públicos de la Personería Municipal deberán acogerse a los principios de transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública.

### 5.2.2 Concepto de Ciudadano:

Persona que hace parte de una sociedad, que tiene deberes y derechos para cumplir y hacer cumplir, el ciudadano es visto como:

- Persona natural que demanda bienes y servicios
- Persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- Persona que persigue soluciones y satisfacciones
- Aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta experiencias, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades para mejorar.
- Destinatario de un servicio suministrado por la entidad.

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general. Definimos al Ciudadano como: “Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio; esta misma norma referencia el enfoque hacia el cliente como la razón de ser de las entidades, lo cual no es más que prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”. Para efectos de esta norma, el término ciudadano incluye a los

destinatarios, usuarios o beneficiarios. El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad”.

La Ley 1480 o Estatuto del Consumidor lo define como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

El Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) hace referencia al ciudadano más que al usuario, procurando que este concepto recoja por un lado, el espíritu de la Constitución Política de Colombia de 1991 sobre la primacía de los derechos de la persona sobre los demás y, por otra parte, resalte la ciudadanía como presupuesto para el ejercicio de los derechos políticos, por lo que considera dicho programa que es el ciudadano destinatario de las acciones que se realizan desde la administración pública. Se da primacía a la persona humana, como razón de ser de las acciones del Estado y dicho concepto se asimila al de ciudadano, haciéndolo mucho más amplio que aquel que se refiere solamente al ejercicio de derechos políticos.

### 5.2.3 Derechos y deberes del ciudadano:

- **Derechos:**

- Recibir atención si se ha ingresado a las instalaciones de la entidad dentro del horario establecido para atención y el cual es dado a conocer en forma debida.
- Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
- Solicitar información y orientación sobre los temas propios de nuestro ejercicio constitucional y legal, a obtener información veraz, clara y completa sobre el caso en consideración.
- Conocer el estado de cualquier actuación y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
- Ser escuchado por los servidores de la entidad por los servidores de la entidad para conocer su inquietud o solicitud, de conformidad con el procedimiento establecido para la atención de ciudadanos o partes interesadas en el área de atención al público.
- No ser discriminado en razón de sexo, edad, religión, creencia, postura política, inclinación sexual, nivel económico o cultural o cualquier situación que se pueda interpretar como discriminatoria.
- A recibir un trato preferencial para la atención como ciudadano o parte interesada, en caso de encontrarse en una de las situaciones que están catalogadas como tal para la atención preferencial de conformidad con nuestros procedimientos, entre las que se encuentran personas que presenten discapacidad, niños niñas o adolescentes, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos. o personas que se encuentran en estado de indefensión o presentan una debilidad manifiesta, entre otras.

- A que se identifiquen los servidores públicos que tramitan sus requerimientos.
- Solicitar de acuerdo a los términos establecidos por la Constitución y las leyes la información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, salvo que éstos tengan reserva legal.
- Recibir un trato respetuoso y amable en todo momento por parte de los servidores que le atienden su solicitud. Que se le informe verazmente y de conformidad con la ley sobre la solicitud que presenta o la asesoría que requiere, así ésta no sea la respuesta esperada.
- Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los puros establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Entidad.
- Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, así como presentar quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos haciendo uso de los medios dispuestos en la Entidad para dichas manifestaciones como buzones, correos, medios electrónicos, redes sociales y demás.
- Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio, dentro de las actuaciones administrativas en la cual tenga algún interés, los cuales deberán ser valorados y tenidos en cuenta por la Entidad de conformidad con la ley y a la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la Ley.
- Contar con los espacios necesarios para formular su consulta o atención y utilizar los servicios sanitarios dispuestos por la institución para los ciudadanos o partes interesadas.

### **Deberes del ciudadano:**

- Cumplir la constitución y la ley.
- Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.
- Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar la actuación o atención de los servidores en la Entidad.
- No aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa, presentar la documentación que sea requerida.
- Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.
- Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servicios públicos de la entidad, guardar buen comportamiento durante la atención.
- Cuidar y mantener en las mismas condiciones dispuestas por la Personería los muebles espacios físicos y sanitarios utilizados.
- No utilizar el celular durante la atención.
- No fumar en las instalaciones de la Entidad.



#### 5.2.4. Atributos del Buen Servicio

Los atributos poseen características a través de las cuales los ciudadanos se forjan una imagen de la Entidad que les presta un servicio, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuarán con ella.

Para que nuestra atención al usuario sea realmente de calidad, se debe cumplir con algunas características o atributos:

- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles lo que permite el logro de los objetivos de la entidad y sus actuaciones deben estar basadas en el buen servicio a la comunidad.
- **Respuesta diligente:** Una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público marcará positivamente al ciudadano que llega, pues refleja la educación y la cultura del servidor que lo atendió.
- **Enfoque al cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios o ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que los funcionarios públicos comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, para que cumplan con sus requisitos y expectativas.
- **Facilidad de acceso:** Incluye: facilidad de circulación, posibilidad de descansar mientras es atendido, buen ambiente en el punto de servicio al ciudadano, iluminación, señalización, organización, ver en cada acto la imagen corporativa de la Personería Municipal de Itagüí.
- **Oportunidad y calidad en la información:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano, es importante que el funcionario que presta el servicio imprima su sello de calidad en cada actividad y respuesta al usuario.
- **Disponibilidad para la Atención:** Implica:
- **Sinceridad y precisión:** cuando averiguan por el estado real de su petición, tener la firme voluntad de entregar lo que el usuario espera.
- **Responsabilidad:** Utilizar y orientar con el procedimiento establecido al usuario, para ubicarlo en las instalaciones o escenarios solicitados, el servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar

debidamente preparados, actualizado y enterado para dar credibilidad a la ciudadanía.

- **Solidaridad:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la manera posible.
- **Puntualidad y Oportunidad:** Esto implica que el funcionario debe cumplir con el horario de trabajo y que la atención se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **Efectividad y agilidad:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, que las respuestas: sean claras a sus preguntas, que los orientemos con precisión y que resuelvan lo solicitado, y que si no soluciona de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **Dignidad:** Que la atención sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
- **Amabilidad:** Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestra entidad.
- **Confiabilidad:** Brindar confiabilidad en la bienvenida al usuario, Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as).
- **Presentación personal:** Es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan y aplican las acciones de mejoramiento.

Una atención o servicio al ciudadano con calidad redundará en beneficios para quienes brindan la atención a los diferentes miembros de la comunidad, estos beneficios son:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y expectativas del Ciudadano.
- Se asegura de que los objetivos de la Personería si están relacionados con las necesidades de los ciudadanos.

- Se produce un aumento de confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia el servidor público.
- Hay satisfacción por la atención brindada o los resultados del servicio.

### 5.3. TIPOS DE PETICIONES, PLAZOS, ATENCIÓN PRIORITARIA, COORDINACIÓN DE RESPUESTAS Y RESPUESTA DE FONDO:

El derecho de petición se debe resolver de manera oportuna y dentro de un plazo razonable, el cual debe ser el más corto posible. En todo caso el plazo máximo dependiendo el tipo de derecho de petición se establece en la Ley 1755 de 2015

CLASE DE PETICIÓN	PLAZO
Petición General ante autoridades (por motivos de interés general o particular)	Quince (15) días siguientes a su recepción.
Petición ante organizaciones, instituciones privadas, o ante personas naturales	Quince (15) días siguientes a su recepción
Solicitud de documentos e información.	Diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de silencio administrativo, las copias se deben entregar al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes, así los documentos tengan el carácter de reserva legal.
Formulación de consultas	Treinta (30) días siguientes a su recepción
Queja, reclamo o sugerencia	Quince (15) días siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades	No mayor a diez (10) días.

- **Atención prioritaria, inmediata y preferencial de peticiones**

En la Personería se atenderán en su orden, prioritariamente, inmediatamente, y preferencialmente las siguientes peticiones:

- Aquellas peticiones que estén encaminadas a obtener la protección de un derecho fundamental con la intención de evitar un perjuicio irremediable.
- Petición que realiza un usuario en busca de la protección de derechos colectivos
- Aquellas personas que le son vulnerados sus derechos
- Peticiones de acompañamiento para garantizar la no vulneración de los derechos fundamentales.

- **Coordinación de Respuestas**

En aquellas peticiones cuya respuesta involucren diferentes delegaturas, deberá darse única respuesta que contenga todos los aportes de acuerdo a la petición. En estos casos la funcionaria encargada asignara las solicitudes a la delegatura correspondiente, para dar trámite a la solicitud, por regla general, la cual compilara las respuestas de las demás delegaturas y proyectara la respuesta definitiva, y será la primera en asignarle para conocimiento el asunto.

- **Respuesta de Fondo**

Se refiere a que la solución entregada al usuario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito de la solicitud; sin que implique aceptación de lo solicitado, en un lenguaje claro y comprensible.

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal, lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha indicado que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta simplemente en una respuesta escrita. La respuesta no puede ser evasiva o que simplemente se indique que la solicitud se encuentra en trámite.

Para que la respuesta sea considerada idónea y permita la solución del requerimiento del ciudadano, deberá ser:

- Clara
- Precisa
- Adecuada

## 5.4 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

En la Personería Municipal de Itagüí, todo servidor público deberá cumplir con los siguientes protocolos para la atención al usuario; estas normas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de los requerimientos o solicitudes de los usuarios teniendo en cuenta estas tres (3) etapas básicas:

- **Apertura:** Inicia con un saludo, el objetivo es abrirle al ciudadano la puerta a nuestra institución, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida.
- **Análisis y comprensión:** Muestre una actitud de escucha y observación para que usted pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad. Enfóquese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo mantenga la neutralidad.
- **Intervención y solución:** aquí se realiza la prestación del servicio y la atención al ciudadano; en ella se busca dar solución a las necesidades y se concreta la información que se le debe brindar al mismo.

### 5.4.1 Protocolo de atención personal

Ofrecer a los ciudadanos que se acercan a la Personería Municipal un trato amable, digno y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos.

**Canal Presencial:** Centro Administrativo Municipal de Itagüí, Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial - Piso 5 – Casa de Justicia, Carrera 52 # 74-67, Santa María

Todos deberán seguir las siguientes normas de protocolo:

- Mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la entidad y saludarlo. “Buenos días/tardes, mi nombre es Martha Payares, ¿en qué puedo servirle?”
- La atención personal al ciudadano debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras esté atendiendo a un ciudadano, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.
- No tutee a los ciudadanos, ni utilice palabras o muletillas como: mi amor, muñeca, princesa o príncipe; en lo posible diríjase a la persona por su nombre antecedido de “Señor(a) o señorita” y sonría con amabilidad de vez en cuando.

- Bríndele toda la información relacionada con el servicio que el ciudadano requiere. Si el responsable del mismo se encuentra en una delegatura, dele por escrito el número telefónico y la extensión con el nombre del encargado y en lo posible contáctese telefónicamente con él para comunicarle que el ciudadano requiere información.
- No coloque el celular personal sobre la mesa de atención, manténgalo en silencio desde el inicio hasta el final de la jornada de atención.
- No hablar por celular y menos en voz alta mientras se atiende al Ciudadano.
- No textear mientras se atiende al ciudadano
- Finalmente, pregúntele al ciudadano si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente.

### **Factores importantes en la atención presencial:**

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Personería Itagüí. Con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el distintivo de la Personería de Itagüí (carnet).
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando.
- **La postura:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, por lo tanto el servidor público debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).

- Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
- Archivar los documentos diariamente.

### **Responsabilidades del Personal de Atención a los Ciudadanos:**

El compromiso con la ciudadanía se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la Personería Municipal de Itagüí, desde la persona que recibe a los ciudadanos y ciudadanas a la entrada hasta quien los despide deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

### **Servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas de atención inicial al usuario:**

A los Servidores públicos y contratistas les corresponde:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: Por ejemplo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (xxxxxxx), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación-PQRS, el funcionario le informa las dos opciones por

medios de las cuales puede manifestar sus solicitudes, la primera es direccionar al usuario al módulo de buzón de sugerencias donde diligenciará el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. y la segunda es sugerirle al usuario hacerla presencialmente o radicada.

- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano la razón de la demora e Infórmele la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará. Asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras instalaciones.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano, diríjase a él para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta, indicarle al usuario cual es la ruta a seguir
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

#### 5.4.2 Protocolo para la atención telefónica

El teléfono es el medio logístico puesto a disposición por la Personería para el desarrollo del trabajo y el recibo de llamadas de los ciudadanos para captar las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

La atención telefónica también permite proyectar la imagen que se quiere tener de la Personería ante la comunidad.



## Canal Telefónico:

**Personería:** 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84

**Casa de Justicia:** 402 56 00

Los teléfonos de todas las delegaturas de la Personería deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada.

Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz. En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera: Por ejemplo: Delegatura de Derechos Humanos, buenos días/tardes, habla pedro Pérez, ¿en qué puedo servirle?"

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es preciso que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. cuando el ciudadano recurre a una delegatura por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y debemos mantener la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación. Si debe hacer que el ciudadano espere al teléfono:
  - Explíquelo por qué debe esperar.
  - Pregúntele si desea esperar en la línea.
  - Espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
  - Si el ciudadano acepta esperar en la línea retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su requerimiento.
  - Al retomar de nuevo la llamada dele las gracias por haber permanecido en la línea.

Si el tiempo que debe esperar el usuario en la línea está entre 1 y 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o que usted le devuelva la llamada posteriormente; para esto pida al ciudadano su número telefónico y nombre e indíquelo que lo llamará.

## Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra delegatura.
- Dígale a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del usuario que llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.

### Otras recomendaciones para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.
- No trate temas personales con los usuarios o proveedores que llaman a su delegatura.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.

### 5.4.3 Protocolo de atención virtual:

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos / usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede a la Personería Municipal a través de este medio.

Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y eficacia de la respuesta a la ciudadanía., se cuenta con:

### Medios virtuales

**Buzón de contáctenos de las PQRS:** [contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co)

Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones que ingresan por este canal, es estrictamente necesario proyectar el oficio de respuesta, y vincularlo al sistema PQRS.

Al momento de redactar el correo electrónico, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

**Chat y asesoría en línea:** donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla Personería

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada. y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Personería Municipal de Itagüí sobre (...)
- Enseñada, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el siguiente guion: “Le ofrezco

disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla de manera personal.

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
  - Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
  - Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
  - Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones,
  - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
  - Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
  - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - Dividir las respuestas largas en bloques.
  - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación
  - Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
  - Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario
  - Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
  - Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
  - En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
  - Enviar la encuesta de atención al ciudadano.
- **Redes Sociales:**

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en

general, los mensajes periódicamente. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta. Es necesario aclarar, que las redes sociales de la Personería Municipal de Itagüí son un canal de PQRS.

**Página Web:** Se incluye este canal ya que por el Formulario de PQRDS se reciben solicitudes.

#### 5.4.4 Protocolo de Atención por Correspondencia

- Cuando la solicitud se ingresa se realiza la clasificación
- Se le da ingreso al sistema de radicación
- Se hace entrega al delegado competente para el asunto
- Cuando el delegado emite su repuesta, se le da cierre a esta

#### 5.4.5 Protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo:

El servidor público debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados ciudadanos usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto armado.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

- Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera.
- Informe inmediatamente al servidor público que requiere el ciudadano para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

#### 5.4.6. Elementos comunes a todos los canales:

##### Actitud:

Se requiere de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y

entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

### **Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse:**

Realícele las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento: Indagando, formulando preguntas abiertas y/o cerradas.

- Las preguntas abiertas sirven para establecer necesidades, definir problemas y obtener más información.
- Las preguntas cerradas sirven para clarificar lo que se ha dicho, confirmar un trámite o servicio

### **Atención a personas alteradas:**

En muchas ocasiones llegan a la Personería Municipal de Itagüí ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantenga una actitud amigable y mire al ciudadano a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; es decir; mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.
- Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Use frases como “sí señor, entiendo su posición...”; “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- De alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### **Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:**

Algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- De alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente:**

- Hágale saber cuántos días demorará, cómo se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más y estreche su mano.

## **5.5 MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.**

Para nuestra entidad es un compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

- **Atención presencial:** Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Personería Municipal ubicada en la Carrera 51 N° 51 - 55, Edificio Judicial, piso 5 – casa de Justicia Carrera 52 a # 74-67, Barrio Santa María
- **Atención Telefónica:** puede acceder llamando a la línea directa 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84 - 4025600
- **Atención Virtual:** <https://www.personeraiitagui.gov.link> de Peticiones, Quejas y Reclamoscontactenos@personeraiitagui.gov.co, también en
- [www.facebook.com/personeriamunicipalitagui](https://www.facebook.com/personeriamunicipalitagui).
- **Correo Postal:** Enviando sus solicitudes a la Carrera 51 N° 51 - 55, Edificio Judicial, Piso 5; dirigido a la Personería Municipal de Itagüí, único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales en su orden, manifiestan que son fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.
- Directiva presidencial Nro. 10 del 20 de agosto de 2002 “programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario” en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, el cual creo el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012: El cual establece el modelo Integrado de planeación y gestión pública de las entidades, manifestando que las políticas de desarrollo administrativo incluyen además los planes anticorrupción y atención al ciudadano.



- Decreto-ley 019 del 10 de enero de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- Decreto 124 del 26 Enero de 2016, el cual sustituyo el titulo 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”

### **Normatividad Interna**

- Resolución 173 del 2 de diciembre de 2016, por el cual se adopta el Código de Ética de la Personería Municipal, el cual busca que todos los servidores públicos cuenten con un instrumento ético y legal, que oriente cada una de sus actuaciones y relaciones con la comunidad.
- Resolución 21 del 31 de enero de 2017, por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción de la Personería Municipal de Itagüí.
- Resolución 108 del 18 de agosto de 2017, por medio de la cual se actualiza la resolución 063 de mayo de 2016 en relación con los canales de atención al ciudadano en cuanto al medio y sus horarios.