

## **PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

### **MANUAL DE ATENCION AL USUARIO 2023**



Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
2. RESPONSABLES
3. ALCANCE
4. ALCANCE LEGAL
5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS
6. CONTENIDO
  - 6.1. Plataforma Estratégica
    - 6.1.1. Misión
    - 6.1.2. Visión
    - 6.1.3. Política de Calidad
    - 6.1.4. Código de Integridad
  - 6.2. Enfoque al Usuario
    - 6.2.1. Principios orientados en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de PQRDSF
    - 6.2.2. Concepto de Usuario
    - 6.2.3. Derechos y deberes del usuario
    - 6.2.4. Atributos del buen servicio
  - 6.3. Tipos de peticiones, plazos, atención prioritaria, coordinación de respuestas y respuesta de fondo
    - 6.3.1. Atención prioritaria, inmediata y preferencial de peticiones
    - 6.3.2. Coordinación de respuestas
    - 6.3.3. Respuesta de fondo
  - 6.4. Protocolo de servicio en atención al usuario
    - 6.4.1. Protocolo de atención personal

- 6.4.1.1. Factores importantes en la atención presencial
  - 6.4.1.2. Responsabilidades del personal de atención al usuario
  - 6.4.1.3. Canal presencial
  - 6.4.2. Protocolo para la atención telefónica
  - 6.4.3. Protocolo de atención virtual
  - 6.4.4. Protocolo de atención de radicación por taquilla
  - 6.4.5. Protocolo de atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo
  - 6.4.6. Elementos comunes a todos los canales
- 6.5. Medios para garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTRODUCCION

El Manual de Atención al Usuario de la Personería Municipal de Itagüí, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que éste Ministerio Público presta a la comunidad residente o de tránsito en la ciudad de Itagüí, estos deben ser prestados de forma eficiente y eficaz con el fin de que los usuarios sientan que cuentan con el respaldo de una entidad que vela y promueve los derechos de los habitantes del municipio.

El servicio que se ofrece en la Personería Municipal de Itagüí, debe ser prestado de la mejor forma posible para que la comunidad, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable los requerimientos que nos presentan.

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 usuario que integre los atributos y protocolos de servicio involucrando a los servidores públicos que hacen parte de esta entidad.

## **1. OBJETIVO**

Implementar el manual de atención al usuario de la Personería Municipal de Itagüí, con lineamientos que le permitan a cada uno de los colaboradores de la Entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contacto con nuestros usuarios tanto internos como externos, para garantizar la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención sean presencial, telefónico o virtual.

## **2. RESPONSABLES**

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos y personal de apoyo de la Personería de Itagüí comprometidos con el servicio y atención al usuario; a su vez a todos los usuarios que se acercan a la entidad a solicitar un servicio.

## **3. ALCANCE**

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el usuario, gestionando la solicitud u orientación en los servicios que presta la entidad; 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.

## **4. ALCANCE LEGAL**

Los parámetros, reglas y procedimientos que se comunican a los servidores públicos y personal de apoyo de la Personería de Itagüí, en este Manual de Atención al Usuario, se ajusta a la normatividad vigente para la materia de nuestro país. (Ver numeral 7 “Documentos de Referencia”).

## 5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- ✓ **Usuario:** Persona destinataria de bienes y/o servicios, sujeto de derechos personalísimos, políticos y sociales.
- ✓ **Denuncia:** Mecanismo judicial mediante el cual se pone en conocimiento de las autoridades competentes respecto a la presunta comisión de un hecho que se constituya en delito.
- ✓ **Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes ante las autoridades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- ✓ **Derecho de Petición Especial para Situaciones de Riesgo para la Vida:** Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor con el fin de que la respuesta sea inmediata o en el menor término posible.
- ✓ **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 inconformidad con la actuación de una entidad, bien sea con sus servicios o con las personas que atienden.
- ✓ **Reclamo:** Solicitud presentada por un usuario con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no ésta conforme, con el fin de que sea mejorada.
- ✓ **Respuesta de Fondo:** Se refiere a que la solución entregada al solicitante deba encontrarse libre de evasivas o premisas confusas que desorienten el propósito esencial de la solicitud, ésta respuesta 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.

## 6. CONTENIDO

### 6.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Los servidores públicos y personal de apoyo de la Personería de Itagüí, tienen una relación directa con la prestación del servicio a los usuarios con calidad y eficiencia bajo la misión y visión, planteados en el Plan Estratégico Institucional e igualmente con el Código de Integridad del funcionario público colombiano.

#### 6.1.1. Misión.

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de Vigilancia y Control, de carácter independiente, que en cumplimiento de sus facultades constitucionales y legales, promueve, divulga y actúa como agente de los derechos humanos, los derechos colectivos y del ambiente y garantiza la moralidad y la eficiencia administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan mejorar la función pública.

#### 6.1.2. Visión.

En el año 2030, la Personería Municipal de Itagüí será reconocida a nivel regional como una entidad que con base en altos estándares de calidad y con el uso de medios tecnológicos, promueve y divulga la defensa de los derechos humanos, los

derechos colectivos, del ambiente y la familia, a la vez que garantiza la ética y la eficiencia administrativa, siempre en el marco legal y de los valores del código de integridad institucional.

### **6.1.3. Política de Calidad.**

La Personería Municipal de Itagüí es un entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción de los usuarios y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda y tercera generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

### **6.1.4. Código de Integridad.**

- ✓ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés en 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:** Cumpló 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 recursos del Estado.



- ✓ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad e igualdad.

## **6.2. ENFOQUE AL USUARIO.**

### **6.2.1. Principios orientadores en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF):**

Los servidores públicos y personal de apoyo de la Personería Municipal de Itagüí, 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.

### **6.2.2. Concepto de Usuario:**

Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un servicio o un bien, que hace parte de una sociedad con deberes y derechos el usuario 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.
- ✓ Destinatario de un servicio suministrado por la entidad.

Los usuarios pueden distinguirse teniendo en cuenta los servicios de los que hagan uso, independientemente del sector en el que se encuentre ese servicio o ese bien.

### **6.2.3. Derechos y Deberes del Usuario:**

### Derechos:

- ✓ Recibir atención si se ha registrado en las instalaciones de la entidad y dentro del horario establecido para la atención y el cual es informado adecuadamente.
- ✓ Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
- ✓ Solicitar información y orientación sobre los temas propios del 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 públicos y personal de apoyo de la entidad, para conocer su inquietud o solicitud, de conformidad con el procedimiento establecido para la atención al usuario.
- ✓ No ser discriminado en razón de sexo, edad, religión, creencia, postura política, inclinación sexual, nivel económico, nivel cultural o cualquier situación que se pueda interpretar como discriminatoria.
- ✓ A recibir un trato preferencial para la atención, en caso de encontrarse en una de las situaciones catalogadas como tal, 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 encuentren en estado de indefensión o presenten una debilidad manifiesta, entre otras.
- ✓ A que se identifiquen los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, que tramitan los requerimientos solicitados.



- ✓ Solicitar, de acuerdo a los términos establecidos por la Constitución y la ley, 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 públicos y personal de apoyo de la entidad que le atienden la solicitud y así mismo que se le informe verazmente y de conformidad con la ley sobre la solicitud que presenta, así ésta no sea la respuesta esperada.
- ✓ Obtener respuesta de forma oportuna y eficaz, dentro de los términos establecidos legalmente y según la solicitud presentada.
- ✓ Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, así como presentar quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones haciendo uso de los medios dispuestos para ello, como son buzón, correo electrónico, redes sociales, entre otros.
- ✓ 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 la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la ley.
- ✓ Contar con los espacios necesarios dispuestos por la entidad, para formular la consulta o atención que se requiera.

**Deberes:**

- ✓ Cumplir con lo estipulado en 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 públicos y personal de apoyo de la entidad.

- ✓ No aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa y al contrario 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 servidores públicos y personal de apoyo de la entidad y guardar buen comportamiento durante la atención requerida.
- ✓ Cuidar y mantener en las mismas condiciones dispuestas por la entidad, los muebles, espacios físicos y sanitarios utilizados.
- ✓ No utilizar el celular durante la atención.
- ✓ No fumar en las instalaciones de la entidad.

#### 6.2.4. Atributos del Buen Servicio:

Los atributos poseen características a través de las cuales los usuarios se forjan una imagen de la entidad que les presta un servicio o bien, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuaran con ella. Para que nuestra atención al usuario sea realmente de calidad, se debe cumplir con algunos atributos, así:

- ✓ **Participación activa de los servidores públicos y personal de apoyo que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y personal de apoyo 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 y personal de apoyo, marcará positivamente



al usuario que llega, toda vez que refleja la educación y la cultura de la persona que lo atendió.

- ✓ **Enfoque al cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios; por lo tanto, es fundamental que los servidores públicos y personal de apoyo comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los usuarios con el fin de 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 atención al usuario, iluminación, señalización, organización, entre otras.
- ✓ **Oportunidad y calidad en la información:** En el momento adecuado y cumpliendo los términos estipulados, es importante que el servidor público y personal de apoyo de la entidad, revise cada respuesta antes de ser entregada al usuario.
- ✓ **Disponibilidad para la atención:** Este atributo implica:
  - **Sinceridad y Precisión:** Cuando el usuario se acerca a preguntar por el estado real de su petición, se debe 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 y personal de apoyo debe estar preparado para suministrar información requerida por el usuario con el fin de dar credibilidad a las personas.
  - **Solidaridad:** El usuario debe sentir que él es importante y que su inquietud será atendida de la mejor manera.
  - **Puntualidad y Oportunidad:** Esto implica que el servidor público y el personal de apoyo debe cumplir con el horario establecido en la entidad y que la atención se preste en el momento que corresponde y en el tiempo requerido.

- **Efectividad y Agilidad:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de la solicitud y que las respuestas sean claras a sus preguntas, que se oriente al usuario con precisión y que se les resuelva de fondo lo solicitado; de no ser así, que la misma sea un instrumento para lograr obtener finalmente la respuesta requerida.
- **Dignidad:** Que la atención sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, con el fin de obtener respuesta a su solicitud.
- **Amabilidad:** Que la atención suministrada a los usuarios que requieren los servicios de la entidad, sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- **Confiabilidad:** Brindar confianza en la bienvenida al usuario, que provenga de personas que generen seguridad en los mismos.
- **Presentación Personal:** Es importante mantener una buena presentación apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del servidor público y del personal de apoyo siempre debe estar visible al usuario.

Se logra una atención de calidad, cuando además de prestarla, cumpliendo los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del usuario y se adoptan y aplican las acciones de mejoramiento.

Una atención al usuario con calidad, redundará en beneficios para quienes brindan la atención a las diferentes personas de una comunidad; estos beneficios son:

- ✓ Comprensión de las verdaderas necesidades y expectativas del usuario.
- ✓ Se asegura de que los objetivos de la Personería si están relacionados con las necesidades de los usuarios.
- ✓ Se produce un aumento de confianza y credibilidad de los usuarios hacia el servidor público y el personal de apoyo.

- ✓ Hay satisfacción por la atención brindada o los resultados esperados del servicio.

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

La Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En todo caso el plazo máximo de dichas respuestas y dependiendo del tipo de derecho de petición se establece en dicha ley, así:

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 (03) días siguientes, así los documentos tengan 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

### **6.3.1. Atención Prioritaria, Inmediata y Preferencial de Peticiones:**

En la Personería Municipal de Itagüí, se atenderá 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.

### **6.3.2. Coordinación de Respuestas:**

En aquellas peticiones cuya respuesta involucren diferentes delegaturas, deberá darse una única respuesta que contenga todos los aportes de acuerdo a la petición. En este caso, el servidor público encargado asignará la solicitud a la delegatura correspondiente, con el fin de dar trámite a la misma, por regla general, ésta compilará los aportes de las demás delegaturas y proyectará la respuesta definitiva.

### **6.3.3. Respuesta de Fondo:**

Se refiere a que la respuesta 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; ésta respuesta debe darse en un lenguaje claro y comprensible para el usuario.

La respuesta exige requisitos de calidad con el fin de establecer que fue 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 surtir 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. Ésta 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 usuario, debe ser clara, precisa y adecuada.

#### **6.4. PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCION AL USUARIO.**

En la Personería Municipal de Itagüí, todos los servidores públicos y personal de apoyo, deberán cumplir con protocolos para la atención al usuario, se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de las solicitudes de los usuarios, teniendo en cuenta las siguientes tres (03) etapas básicas:

- **Apertura:** Iniciar con un saludo, el objetivo es abrirle al usuario la puerta de la entidad, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida.
- **Análisis y Comprensión:** Mostrar una actitud de escucha y observación con el fin de brindar al usuario un servicio eficiente y de calidad; enfocarse en los puntos básicos de diálogo y mantener la neutralidad.
- **Intervención y Solución:** Dar una solución a las necesidades de los usuarios, concretando la información que se le debe brindar.

##### **6.4.1. Protocolo de Atención Personal:**

Ofrecer a los usuarios que se acercan a la Personería Municipal de Itagüí, un trato amable, digno y con la calidad que cómo personas se merecen; éste trato se debe

brindar desde la primera persona que los recibe sea vigilante, recepcionista, auxiliar o secretaria, entre otros.

Todos los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, deberán seguir las siguientes normas de protocolo, así:

- Mirar al usuario desde el momento en que se acerca a la entidad y saludarlo: *“Buenos días/tardes, mi nombre es María Méndez, ¿en qué puedo servirle?”*.
- La atención personal al usuario debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con los compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras se encuentre atendiendo al usuario, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando al usuario.
- No tutee a los usuarios, ni utilice palabras o muletillas como: mi amor, muñeca, princesa, príncipe, reina o rey; en lo posible diríjase a la persona por su nombre antecedido de *“Señor/Señorita”* y sonría con amabilidad de vez en cuando.
- Bríndele toda la información relacionada con el servicio que el usuario requiere. Si el responsable del mismo no se encuentra en la entidad, hacer la gestión requerida con otro funcionario, con el fin de que se atienda al usuario; de no ser posible, tomarle los datos personales y contactarse con él cuando el funcionario esté disponible.
- No coloque el celular personal sobre la mesa de atención, manténgalo en silencio cuando esté atendiendo un usuario.
- No hablar ni chatear por celular, mientras se encuentre atendiendo un usuario.
- Finalmente, pregúntele al usuario si hay algo más en lo que le puede servir y despídase cordialmente.

#### 6.4.1.1. Factores Importantes en la Atención Presencial:

- **La Voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones; para que la información sea comprensible para los usuarios, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El Aspecto:** La presentación personal puede influir en la percepción que tiene el usuario respecto a la Personería Municipal de Itagüí; con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el distintivo de la entidad (carnet).
- **Expresividad en el Rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el usuario se fija; por ello es fundamental mirar a la persona, demostrando interés, actitud de escucha, reflejando seguridad en la información que se está suministrando.
- **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 usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, por lo tanto, el funcionario debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - ✚ Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al usuario, antes de iniciar la jornada laboral, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención como documentos, folletos, informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, lapiceros, entre otros).
  - ✚ 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 usuario.

- ✚ 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 deben hacer por fuera de los puestos de trabajo.
- ✚ Archivar los documentos diariamente.

### 6.4.1.2. Responsabilidades del Personal de Atención al Usuario:

El compromiso con los usuarios se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan al interior de la entidad, desde la persona que recibe a los usuarios a la entrada hasta quien los despide, deben hacer sentir al usuario bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe tener en cuenta:

- 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 María Méndez¿en qué le puedo servir?”*.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo *“Señor o Señora”*.
- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: *“Entiendo que usted requiere...”*.

- Responder a las preguntas del usuario y brindarle 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, la forma de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Cuando el usuario manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y/o denuncia (PQRSFD), el funcionario le deberá informar los dos medios por los cuales puede manifestar su solicitud; la primera es direccionar al usuario al módulo del buzón de sugerencias en el cual puede diligenciar el formato establecido para ello y la segunda es sugerirle al usuario hacerla por escrito y radicarla.
- Verificar que el usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite, de no ser así, indicarle de una forma amable y entendible qué documentos le falta por traer e invitarlo a regresar una vez tenga la documentación completa.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al usuario 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 seguimiento a la misma.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del usuario, diríjase a él para explicarle porque debe hacerlo y ofrecerle disculpas por el tiempo que debe 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 usuario 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 usuario por su nombre y anteponiendo el *“Señor o Señora”*.

- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

#### **6.4.1.3. Canal Presencial:**

Las instalaciones de la Personería Municipal de Itagüí, se encuentran ubicadas en:

- Centro Administrativo Municipal de Itagüí – CAMI, Carrera 51 No 51-55 Edificio Judicial, Piso 5.
- Casa de Justicia, Carrera 52 No 74-67, Santa María-Itagüí

#### **6.4.2. 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 usuarios para captar las solicitudes de información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias (PQRSFD).

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

Los teléfonos al interior de la Personería deben ser contestados de manera rápida, 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 quien llama de la siguiente manera, por ejemplo: *“Delegatura de Derechos Humanos, buenos días/tardes, habla María Méndez, ¿en qué puedo servirle?”*

#### **Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- Es preciso que el servidor público y personal de apoyo que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.

- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten, cuando el usuario recurra a una dependencia 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 usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; si debe hacer que el usuario espere al teléfono:
  - ✚ Explíquelo por que debe esperar
  - ✚ Pregúntele si desea esperar en la línea
  - ✚ Espere a que el usuario le dé su respuesta
  - ✚ Si el usuario acepta esperar en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo como 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 5 minutos, dele la opción de esperar en la línea o de que usted le devuelve la llamada posteriormente; para ello solicítele su número telefónico e indíquelo que lo llamará.

### Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al usuario que debe transferir la llamada a otra dependencia.
- 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 usuario.

- No trate temas personales con los usuarios que llamen a su dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al usuario.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación con el usuario.

### **Canal Telefónico:**

Las instalaciones de la Personería Municipal de Itagüí, cuenta con los siguientes números telefónicos:

- Personería Municipal de Itagüí: 604 376 48 84  
Celular 316 7321921
- Casa de Justicia: 604 373 76 76 Ext. 2018

### **6.4.3. 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 usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al usuario que acceda a la Personería Municipal de Itagüí a través de este medio.

Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y eficacia de la respuesta al usuario, la Personería cuenta también con medios virtuales, tales como:

- **Correo Electrónico:** Con el fin de radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, se cuenta con el correo electrónico: [contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co), por este mismo medio se debe dar respuesta y vincularlo al sistema de PQRS.

Al momento de redactar el correo electrónico, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- ✚ Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo “asunto”.
- ✚ En el campo “para” designar el destinatario principal, 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 envía copia del mismo, necesitan conocer la respuesta.
- ✚ 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; 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 de éstos 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 quienes son los destinatarios, es posible que éste no tenga el software para el leerlo; 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 y personal de apoyo, 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 corporativo, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
  - ✚ El auxiliar administrativo de taquilla, debe revisar de manera completa el mensaje antes de dar clic en “Enviar”, con esto se evitará cometer errores generando productos y salidas no conformes, para evitar una mala impresión de la entidad por parte de quien recibe la información.
- **Chat y Asesoría en Línea:** Por este medio la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Personería Municipal de Itagüí. Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
- ✚ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves del administrador).
  - ✚ Comenzar el servicio al usuario lo más pronto posible, puede ser 5 minutos antes de la hora señalada y así evitar demoras o tiempos de espera no justificados en el momento.
  - ✚ 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, ¿en qué le puedo ayudar?”*
  - ✚ Una vez realizada 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, informar al usuario con lo siguiente: *“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 como: *¿Puede precisar con más detalle su solicitud? ó ¿Me puede facilitar algún dato adicional?*
- ✚ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación; utilizar lo siguiente: *“Por favor espere un momento que continúo validando la información que solicita”*.
- ✚ Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✚ Tener cuidado con la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✚ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas puede causar en el usuario mal entendido como gritos, regaños, alaridos, entre otros.
- ✚ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otros; éstos no causan buena impresión con el usuario.
- ✚ Tratar de dividir las frases largas en bloques.
- ✚ Si la pregunta que el usuario ha formulado es muy compleja o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje con la siguiente: *“Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional; si usted gusta le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted nos indique”*.
- ✚ Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta 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 confirme 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 nuevamente la respuesta e invitarlo a comunicarse luego.
  - ✚ Enviarle la encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de que éste evalúe el servicio prestado en la entidad.
- **Redes Sociales:** El servicio a la comunidad por medio de 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, se debe monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes periódicamente.  
El Manual de Gestión de la Comunicación de la Personería Municipal de Itagüí, se encuentra publicado en su página web y el cual contiene herramientas con el fin de saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales: Facebook, YouTube, Twitter, Instagram.
  - **Página Web:** En esta se encuentra un canal denominado PQRDSF, por medio de ella, el usuario diligencia un formulario. Estas solicitudes las debe monitorear permanentemente el auxiliar de taquilla.

#### **6.4.4. Protocolo de Atención de Radicación por Taquilla:**

La dinámica utilizada para la atención a los usuarios por medio de radicación por taquilla, permite brindar una respuesta con calidad y oportunidad frente a la prestación del servicio. Ésta se realiza mediante el software que se tenga implementado en la entidad. Para dicha atención se requiere tener en cuenta las siguientes pautas:

- ✚ Una vez ingresa la solicitud se realiza la clasificación, con el fin de tener claridad para que delegatura va dirigida.
- ✚ Se le da ingreso al sistema de radicación que se tenga en la entidad.
- ✚ Se le hace entrega tanto física como por el sistema, al delegado competente.

- ✚ Cuando el delegado emite la respuesta, éste le da el cierre a la comunicación por el sistema y si aplica la entrega físicamente a la taquilla para que sea enviada al destinatario.

#### **6.4.5. Protocolo para la Atención a Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y/o Mujeres en Estado de Embarazo:**

El servidor público y personal de apoyo, debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados usuarios del servicio que se brinda, como lo son las personas con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores, 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, discapacitados y adultos mayores ubicarlos en un asiento que lo ocupen mientras son atendidos por el servidor público o personal de apoyo que les brindará la atención.
- ✚ Si es una persona en silla de ruedas ubicarla en un espacio donde pueda permanecer cómoda mientras espera la atención.
- ✚ Informe inmediatamente al servidor público o al personal de apoyo, que servicio requiere el usuario, con el fin de que éste se acerque al mismo y de ser posible lo atienda en el lugar donde se encuentra ubicado.

#### **6.4.6. Elementos Comunes a Todos los Canales:**

- **Actitud:** Se requiere de los servidores públicos y personal de apoyo que atienden usuarios, tener 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 usuario sino como el usuario y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.



- **Ante situaciones con usuarios que se les dificulte expresarse:** Realizarles preguntas necesarias para tener claro su solicitud: Indagando y 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, usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✚ Mantenga una actitud amigable y mire al usuario a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos, ni tampoco con la postura corporal, es decir, mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.

- ✚ Dejar que el usuario describa lo que solicita, 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: los usuarios, por lo regular, se quejan de un servicio, no de la persona como tal.

- ✚ No pierda el control, conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.

- ✚ 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”*, *“que pena”*, *“claro que sí”*, frases que demuestren respeto por el usuario.



- ✚ Ofrézcale alternativas de solución, si es del caso, y comprométase con lo que esté al alcance y que se pueda cumplir.
- ✚ Si el mismo problema y/o inconveniente ocurre con varios usuarios, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- **Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:** A continuación se relacionan 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 usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
  - ✚ Asegúrese de que el usuario 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, como se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que el usuario no tenga que volver a desplazarse hasta la entidad. Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más y estreche su mano en caso de ser necesario.

## 6.5. MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

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, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF).



- **Atención Presencial:** Para recibir orientación y presentar las PQRDSF, pueden acercarse a las oficinas de la Personería Municipal de Itagüí, ubicada en el CAMI, en la carrera 51 No 51-55, Edificio Judicial, piso 5. Y en casa de Justicia carrera 52 A No 74-67, Barrio Santa María.
- **Atención Telefónica:** Pueden acceder llamando a los números telefónicos, Personería Municipal de Itagüí: (604) 376 48 84 – celular 3167321921 Casa de Justicia: (604) 373 76 76 Extensión 2018
- **Atención Virtual:**  
Página web: <https://www.personeraiitagui.gov.co>;  
Correo electrónico: [contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co); y [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co);  
Facebook: <https://www.facebook.com/personeriamunicipalitagui>;  
Instagram: <https://instagram.com/personeriadeitagui>;  
Twitter: <https://twitter.com/persoitagui>;
- **Correo Postal:** Enviando sus solicitudes a la carrera 51 No 51-55, Edificio Judicial, Piso 5; único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Política de Colombia: *Título I, Principios Fundamentales, Artículo 2: “Fines Esenciales del Estado”*; y en el *Título II, Capítulo I, Derechos Fundamentales, Artículo 20.*
- Decreto No 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”*; reglamentado por 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 No 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 creó 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 VI: Políticas Institucionales y Pedagógicas, artículo 73: “Plan Anticorrupción y 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.
- 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 09 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1755 de 2015, la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el cual sustituyó el título 4, parte 1, libro 2, del Decreto 1081 de 2015, “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

**Documentos de Referencia Internos:**

- Código de Ética de la Personería Municipal de Itagüí.
- Plan Anticorrupción de la Personería Municipal de Itagüí.
- Canales de Atención al Usuario.
- SGC: en su Proceso Misional "Atención al Usuario".