

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVO

2. RESPONSABLES

3. ALCANCE

4. DEFINICIONES Y TERMINOS

5. CONTENIDO

5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

5.2. ENFOQUE AL CIUDADANO

5.2.1. Concepto de ciudadano

5.2.1. Atributos del buen servicio

5.3. TIPOS DE PETICIÓN Y PLAZO PARA SU OPORTUNA RESPUESTA

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

5.4.7. Recomendaciones generales para todo tipo de atención

Revisado por: OSCAR DARIO MUÑOZ VASQUEZ	Aprobado por: GONZALO ESCOBAR FLORES
Cargo: Secretario Jurídico	Cargo: Secretario General

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

5.5. PRESENTACIÓN PERSONAL

5.5.1. Vestuario y calzado femenino

5.5.2. Vestuario y calzado masculino

5.6. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

5.7 IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

Relaciones interpersonales

5.8. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

5.9. MEDIOS PARA GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

7. CONTROL DE REGISTROS

8. CONTROL DE CAMBIOS.

9. ANEXOS.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

PRESENTACIÓN

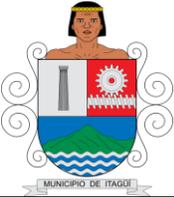
La vocación de servicio debe acompañar a los servidores públicos de la Administración Municipal de Itagüí, como bandera de la excelencia en las labores diarias. Para esto es importante tener presente tres valores que acompañan a esta vocación y que deben ser aplicados en la vida diaria: Respeto, Seguridad y Transparencia.

Se debe estar dispuesto a servir a la comunidad, con la particularidad de ejecutar cada vez mejor sus funciones a fin de generar confianza en nuestros ciudadanos.

La atención a la ciudadanía debe ser la razón de ser sobre los cuales se estructura la prestación del servicio.

La atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, cómodo natural y sencillo.

El manual se expide para contribuir a perfeccionar la labor desempeñada de manera homogénea y con alta calidad de los servicios que presta la Administración Municipal de Itagüí.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

1. OBJETIVO:

Con este manual de Atención al Ciudadano se quiere proporcionar a los servidores públicos incluidos aquellos particulares que ejercen funciones públicas, responsables de brindar atención a la ciudadanía del Municipio de Itagüí, de las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio.

2. RESPONSABLES

Este Manual de atención al ciudadano está dirigido a todos los Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas en la Administración Municipal de Itagüí, comprometidos con el servicio y atención al ciudadano, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

En él se establecen reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a las personas que se acercan a cada una de las dependencias de la Administración Municipal.

3. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando su trámite, servicio, solicitud de información y/o orientación, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias realizados a través de los canales de atención dispuestos por el Municipio de Itagüí; hasta que se entrega la respuesta al ciudadano en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y adoptando medidas para el mejoramiento del mismo

La aplicación del contenido que en este manual se presenta es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales.

Alcance legal

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

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y servicios

Denuncia: Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso.

Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas 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, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Queja: Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

Respuesta de Fondo: Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de los solicitado.¹

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva.

Respuesta Oportuna: Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

¹ Sentencia Corte Constitucional T-149 del 19 de marzo de 2013

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Es el conjunto, serie de 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. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

5. CONTENIDO:

5.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas en el Municipio de Itagüí, que tienen vínculo directo con la prestación del servicio a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo con la Misión, visión, código de ética, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Entidad.

Misión:

Impulsar el desarrollo armónico de su territorio enmarcado en las demandas del progreso; garantizar la provisión de bienes y servicios de consumo colectivo esenciales para la vida digna; posibilitar el desarrollo de sus habitantes a escala humana, social y cultural; y promover espacios de participación, solidaridad, honestidad, transparencia y respeto por las diferencias, en el ámbito de los principios, derechos y deberes ciudadanos

Visión:

Reconociendo y fortaleciendo sus potencialidades de localización geográfica, plataforma empresarial, infraestructura estratégica, capital humano, oferta ambiental y su avance en seguridad,

En el año 2025 Itagüí será un municipio territorial y socialmente equilibrado, con un avance significativo en el cierre de sus brechas y menos contradicciones en su desarrollo. Un municipio industrial, comercial y de servicios; competitivo y productivo; social y culturalmente responsable, equitativo, seguro y pacífico; educado, saludable, incluyente y que reconoce sus grupos poblacionales, con énfasis en la garantía de derechos de la infancia, adolescencia y juventud. Con gobernanza y articulado en lo urbano – rural; integrado y con desarrollo regional sustentable; fortalecido institucionalmente para un buen gobierno y servicios con calidad. Itagüí, la ciudad de la alegría, que avanza con equidad para todos.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Principios de la Gestión Municipal:

Gestión estratégica pública integral orientada a resultados; Participación, eficiencia, equidad, Bien común, sostenibilidad, y coherencia.

De igual manera, en la Administración de Itagüí, se aplican los principios de la función pública, así:

Igualdad: Las decisiones de la Administración Municipal de Itagüí que implican el concurso de la ciudadanía, debe considerar en igual de condiciones todos y cada uno, con independencia de la diversidad que entre ellos surge.

Moralidad: Las acciones de la Administración Municipal de Itagüí se enmarcan en la Constitución y las leyes, además son consecuentes con la ética, la honestidad y la transparencia.

Economía: Las decisiones y actuaciones de la Administración Municipal de Itagüí corresponden a sanas políticas de austeridad, medida en la asignación y utilización de recursos y en especial, el equilibrio costo-beneficio de los resultados obtenidos.

Celeridad: El desarrollo organizacional de la Administración Municipal de Itagüí involucra agilidad, prontitud y oportunidad en las actuaciones, previa responsabilidad por la eliminación de trámites innecesarios.

Imparcialidad: Los beneficios, responsabilidades y obligaciones generadas en la Administración Municipal de Itagüí, garantizan los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación.

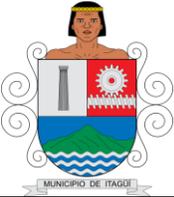
Publicidad: Los actos de la Administración Municipal de Itagüí son de conocimiento público, en consecuencia se facilita el acceso a ellos de todo ciudadano que así lo requiera.

Valores institucionales:

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la administración municipal son cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos. En este sentido, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de la función pública de la Administración Municipal de Itagüí son:

Honestidad: *Rectitud, honradez, decencia.* El Municipio de Itagüí ejecutará los recursos públicos de manera coherente con la normatividad, optimizando y respetando el cuidado de los bienes públicos y algunos privados.

El servidor público del Municipio de Itagüí, realizará acciones concretas e idóneas ante la comunidad, dándole especial cuidado en el manejo de los recursos recomendados.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Transparencia: Comportamiento *que no genera duda y que evidencia la rectitud en la gestión pública de cara a la comunidad.*

El Municipio de Itagüí es una entidad transparente en la ejecución de los recursos públicos de manera coherente con la normatividad con base en la participación comunitaria, brindándole a la comunidad la visibilización permanente de las acciones públicas.

El Servidor Público del Municipio de Itagüí, maneja los recursos a su cargo de manera idónea, con acciones concretas y legales e informa a la comunidad descentralizada.

Respeto: *Aceptación de la diferencia del otro.* El Municipio de Itagüí, brinda a la comunidad, la atención adecuada y oportuna para que las actuaciones públicas sean el ejercicio del cumplimiento de la protección de los derechos y el cumplimiento de su misión institucional.

Los servidores públicos del Municipio de Itagüí interactúan con la comunidad con política inclusiva e incluyente con trato amable y cortés, valorando la participación comunitaria.

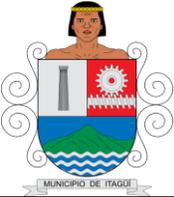
Rectitud: Comportamiento con justicia y severidad. Los servidores públicos del Municipio de Itagüí laboran en forma objetiva, en equidad y justicia, sin afectaciones comunitarias.

Responsabilidad: Obligación de la persona a responder y asumir las consecuencias de lo actuado, los servidores públicos del Municipio de Itagüí, responden por el cumplimiento de sus funciones, asumiendo las consecuencias de las propias acciones y cumpliendo con el deber ser de su función siempre en procura del mejoramiento.

Dignidad: Comportamiento decoroso de las personas, con respeto por su propia estima. La Administración Municipal de Itagüí es garante de un trato respetuoso y amable con autoestima en el actuar, dentro y fuera de su entorno laboral, entre sus servidores y la comunidad.

Probidad: Integridad en el obrar. Las funciones y las gestiones desarrolladas por cada servidor público en la Administración Municipal de Itagüí, está enfocada y orientada a servir con transparencia, honestidad y rectitud, cumpliendo a cabalidad y de manera ética las funciones designadas en cada cargo; cumpliendo con la norma y brindando a los ciudadanos el respeto en el servicio que se merecen.

Servicio: Trabajo orientado a satisfacer las necesidades de los demás. La administración Municipal de Itagüí orienta sus programas y proyectos al servicio de la comunidad, contribuyendo a satisfacer las necesidades básicas de la comunidad de manera efectiva. Además cada uno de los funcionarios públicos dentro de su ética profesional y personal está fortaleciendo la cultura del buen servicio a la comunidad con cortesía, amabilidad y disposición para buscar las soluciones asertivas a los diferentes casos que la comunidad expone.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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 y particulares funciones publicas en la Administración Municipal de municipio 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.

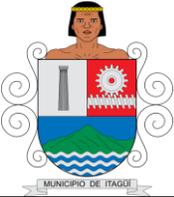
5.2. ENFOQUE AL CIUDADANO

Para la Administración Municipal de Itagüí, el servicio y la atención que se ofrece a la comunidad debe ser prestado en función del ciudadano y con criterios de calidad y oportunidad, para que cuando estos se acerquen a nuestras dependencias o se dirijan a la Administración por cualquier medio, para solicitar algún servicio, realizar un trámite y/o para resolver una inquietud sientan que como servidores públicos nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz sus requerimientos y solicitudes.

La atención que el servidor público o particular que ejerce funciones públicas brinda debe estar enmarcada bajo los principios éticos y los valores institucionales anterioremente citados y los contenidos en el Código de Ética del Municipio de Itagüí, el cual integra un conjunto de principios, valores y directrices corporativos éticos para mejorar las relaciones con los grupos de interés con los cuales interactúa y sobre todo con la comunidad itagüíseña.

En la transformación de lo Social y en el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, se procura a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y asertividad, brindar al ciudadano información pertinente y veraz .

Bajo esta premisa, El municipio de Itagüí orienta sus funciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, la comprensión y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

La vocación de servicio al ciudadano es un compromiso en la prestación de servicio de atención a la ciudadanía, esperamos lograr que con este manual la atención al ciudadano sea un servicio equilibrado que proporcione satisfacción

5.4.2. Concepto de Ciudadano

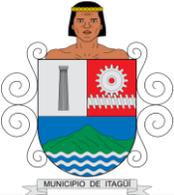
El concepto de Ciudadano es una Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. En términos de calidad se llama Cliente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellos ciudadanos o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer".

De esta manera, el ciudadano es visto como:

- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- El destinatario de un producto o 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. Al respecto, la norma de calidad para el sector público (NTCGP 1000): define 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 mas 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".

En el mismo sentido el decreto 3466 de 1982 en su artículo 1°, literal c) define al consumidor así: el término "ciudadano" tiene un alcance considerable, ya que se refiere a personas naturales (niños, niñas, mujeres y hombres, jóvenes, adultos y adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad (salud, vivienda, educación, transporte,

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos...”.

Además, dentro de la definición se incluye al ciudadano interno de la organización (servidor público), quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Esta ampliación del concepto de ciudadano es de la mayor trascendencia en la gestión del servicio, ya que si se satisfacen apropiadamente las necesidades del personal de la institución, con seguridad se lograrán impactos positivos en la *Atención al Ciudadano* externo.

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.

Derechos y deberes del ciudadano

Derechos del ciudadano

- Conocer y obtener información correcta y actualizada sobre los servicios de la Entidad.
- Ser orientado por la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de manera adecuada y oportuna.
- Recibir respuesta correcta y oportuna de sus Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Recibir trato digno y respetuoso, sin discriminación por motivos de raza, sexo o religión.
- Exigir reserva de las solicitudes presentada, manifestando los motivos de su petición.
- Presentar peticiones (reconocimiento de un derecho o se resuelva una situación jurídica, prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar documentos. Formular, consultar, quejas, denuncias y reclamos) respetuosas por motivos de interés general o particular.
- Examinar por parte del funcionario encargado de PQRS íntegramente la petición, y para que en ningún caso se considere incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarias para la resolverlas.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la Ley.

Deberes del ciudadano

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Respetar al servidor público que lo atiende.
- Verificar la documentación que se le entrega.

5.2.2. Atributos del Buen Servicio

El concepto de servicio es tener la firme convicción que es un honor servir y brindarle una plena satisfacción al ciudadano.

En tanto, existen algunas reglas para conseguir la tan ansiada satisfacción del usuario, estas más bien se puede definir como un conjunto de actividades, que se realizan frente a una comunidad, Persona Natural o Jurídica para satisfacer sus necesidades, que pueden ser: Seguridad, Servicios Públicos, Vivienda, Expedición de Documentos, Salud, entre otros, por lo tanto, el servicio debe ostentar calidad y se debe garantizar que se ofrezca un adecuado sistema al ciudadano que contribuya a la solución de los inconvenientes en caso de presentarse, lo que incluye, rápida atención del problema y también el ofrecimiento de servicios adicionales. El servicio presenta características que lo definen de manera específica, como el uso de los sentidos para percibirlo; la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.

El servicio puede definirse en satisfactorio o no teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Conductas tales como: la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- El funcionario debe de entregar información verídica y oportuna a los ciudadanos, para darle confianza.
- El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios.
- Es intangible, es decir, no es un producto físico (asesoría, capacitaciones) y tangible cuando se entrega un producto (Certificado, Facturas y Actos Administrativos)
- No puede almacenarse: Una vez que se presta el servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero jamás recobrase.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin).
- Se presta dentro de dos tipos de demandas: Instantáneas y Programadas

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Para brindar un servicio de calidad, los servidores públicos del Municipio de Itagüí deben cumplir con ciertos **atributos del servicio**, relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita y éstos son:

- **Enfoque al cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes (usuarios, 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 se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **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 como la razón de ser de la Entidad.
- **Respuesta diligente:** la cultura de una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público marcará positivamente al ciudadano que llega a la administración municipal pues refleja la educación y la cultura del servidor que lo atendió.
- **Oportunidad y calidad en la Información:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano “Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son sentidas por el ciudadano como un mal servicio, siempre esperan que el servidor público vaya más allá de responder a sus preguntas; es decir, que quien le atiende imprima su sello de calidad en cada actividad, por eso espera”
- **Facilidad de acceso:** Esto 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 Administración Municipal de Itagüí.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- **Disponibilidad para la Atención:** Esto implica:
 - ✓ **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, 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
 - ✓ **Confiabilidad:** Brindar confiabilidad en la bienvenida al usuario, Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Esto también implica confiabilidad en las respuestas y compromisos.
 - ✓ **Amabilidad:** Identificar la entidad y presentarse, ofrecer una frase de cortesía al ciudadano, 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 nuestras entidades.
 - ✓ **Dignidad:** Que la *Atención al Ciudadano(a)* 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.
 - ✓ **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,
 - ✓ **Puntualidad y Oportunidad:** Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. Que la *Atención al Ciudadano(a)* se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido, Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten, Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia..
 - ✓ **Solidaridad:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución y seguimiento al desarrollo de sus trámites.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- ✓ **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.
- ✓ **Sinceridad y precisión** cuando averiguan por el estado real de su petición, tener la firme voluntad de entregar lo que el usuario espera

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.

NOTA: un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano; hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Beneficios de una atención con calidad

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 administración municipal 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.

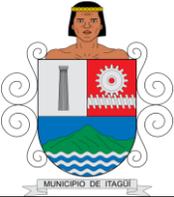
5.3. Tipos de peticiones y plazo para su oportuna respuesta

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 o en la Jurisprudencia así:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Tabla 1. Definición de Clases de Peticiones

CLASE DE PETICIÓN	PLAZO	FUNDAMENTACIÓN LEGAL
Petición General ante autoridades (por motivos de interés general o particular)	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Petición ante organizaciones, instituciones privadas, o ante personas naturales	Quince (15) días siguientes a su recepción	Artículo 32, y su parágrafo 1, ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
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.	Artículo 14 numeral 1 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Formulación de consultas	Treinta (30) días siguientes a su recepción	Artículos 14 numeral 2 de la ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Queja, reclamo o sugerencia	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Ley 190 de 1995, artículo 55.
Peticiones entre autoridades.	No mayor a diez (10) días.	Artículo 30 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Solicitud de aplicación de normas (es requisito determinante para poder ejercer la acción de cumplimiento)	Diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud	Artículo 8°, ley 393 de 1997.
Reconocimiento de un derecho fundamental Razones de salud o de seguridad personal, en donde	-Prioritaria -Inmediato	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

CLASE DE PETICIÓN	PLAZO	FUNDAMENTACIÓN LEGAL
esté en riesgo la vida o la integridad ² petición de un periodista, en ejercicio se su actividad	-Preferencial	

Atención prioritaria, inmediata y preferencial de peticiones.

Las dependencias del Municipio de Itagüí, atenderán en su orden, prioritariamente, inmediatamente, y preferencialmente las siguientes peticiones:

- Aquellas peticiones que estén encaminadas a obtener el reconocimiento de un derecho fundamental con la intención de evitar un perjuicio irremediable. En este caso el peticionario corre con la carga de demostrar a través de prueba que no haya sido sometida a discusión en actuación administrativa o judicial, la titularidad del derecho fundamental cuya protección reclama y el riesgo del perjuicio invocado.
- Peticiones por razón de salud o de seguridad personal del peticionario, en las que se haga evidente que la vida o la integridad personal de que será el beneficiario de la medida, se encuentra en riesgo o peligro inminente.
- Las peticiones que realicen los periodistas con relación al ejercicio propio de sus funciones.

La atención en los casos antes citados, la petición debe: Radicarse en el primer caso, alterar o desconocer los turnos para la atención de las peticiones, de manera que se evite la configuración del perjuicio irremediable; y caso de requerirse, adoptar en forma inmediata, las medidas cautelares o de urgencia necesarias para evitar la consumación del peligro o perjuicio inminente y, de ser ello necesario, continuar con el trámite normal de la petición.

Los términos anteriores permiten en ciertos casos suspenderse, o que su conteo continúe en cabeza de otras dependencias o entidades, como en los siguientes:

² 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, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas. Corte Constitucional. Sentencias T-307 de 1999, T-159 de 1993, T-1160A de 2001

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- *Traslado de competencia o funcionario sin competencia.* Artículos 21 de la ley 1755 de 2015. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (5) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente y enviara oficio remisorio al peticionario o en que caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, y los términos establecidos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
- *Extensión del plazo para respuesta:* Artículo 14 párrafo de la ley 1755 de 2015. Cuando dentro del término, por circunstancias excepcionales, la autoridad no pueda resolver la petición, se le debe informar dicha situación de inmediato al peticionario y en todo en caso antes del vencimiento del término legal, exponiendo los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- *Peticiones incompletas.* Artículo 17 inciso primero y segundo, ley 1755 de 2015. Si el funcionario constata que una petición que ya ha sido radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, para adoptar una decisión de fondo, debe requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y darle un plazo máximo un (1) mes para que la complete.

El término para decidir se reactivara al día siguiente que el peticionario aporte los documentos o informes requeridos.

- *Desistimiento tácito:* Artículo 17 inciso tercero y cuarto, ley 1755 de 2015. Si los interesados no cumplen el requerimiento dentro del término concedido se entiende que han desistido de su solicitud o actuación, salvo que antes de vencer el plazo soliciten una prórroga por un término igual. Vencidos los términos establecidos (inicial o el de la prórroga), sin cumplir con los requerimientos, mediante acta administrativo se decretaría el desistimiento y archivo del expediente, lo anterior sin perjuicio de poder presentar nuevamente la petición con el lleno de los requisitos legales.
- *Desistimiento expreso.* Artículo 18 de la ley 1755 de 2015. El peticionario puede desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de poder presentarla nuevamente con el lleno de los requisitos legales; y sin que la autoridad si lo considera necesaria, por motivos de interés público continuar de oficio la actuación, en tal caso expidiendo una resolución motivada.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Coordinación de Respuestas Multidependencias.

En aquellas peticiones cuya respuesta involucren diferentes dependencias, deberá darse única respuesta que contenga todos los aportes de acuerdo a la petición. En estos casos la oficina de *Atención al Ciudadano*, asignara las solicitudes a la Unidad Administrativa que corresponda en su mayoría al tema tratado desde la solicitud, por regla general, la cual compilara las respuestas de las demás Unidades Administrativas y proyectara la respuesta definitiva, y será la primera en asignarle para conocimiento el asunto.

Tabla 2: Plazos para respuestas Multidependencias

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO RESPUESTA ENCARGADO DE PROYECTAR	PLAZO PARA COMPILAR
Petición General ante autoridades	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Solicitud de documentos e información	10 días + 3 días siguientes hábiles para entregar copias	5 días hábiles	5 días hábiles
Formulación de consultas	30 días hábiles	20 días hábiles	10 días hábiles
Queja, Reclamo o sugerencia	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Petición ante organizaciones privadas	15 días hábiles	No Aplica	No Aplica
Peticiones especiales (Defensoría del Pueblo, Contraloría, Personería, Congreso y Concejo) debe permitir correcciones por error y mala radicación.	5 días hábiles	3 días hábiles	15 días hábiles
Reconocimiento de un derecho fundamental, por razones de salud o de seguridad personal, y petición de un periodista	3 días hábiles	2 días hábiles	1 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Tramites	Según requisito legal	Minimo 1 dia antes del Plazo legal	1 dia

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO RESPUESTA ENCARGADO DE PROYECTAR	PLAZO PARA COMPILAR
Servicio	Según requisito legal	Minimo 1 dia antes del Plazo legal	1 dia
Solicitud de aplicación de normas (requisito para ejercer la acción de cumplimiento)	10 días hábiles	6 días hábiles	4 días hábiles

Respuesta de Fondo

Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de lo solicitado.^{1 3}

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) 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 respuesta escrita. La respuesta no puede ser una respuesta 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 de la ciudadana, deberá ser:

- Clara
- Precisa
- Congruente

5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

En la Administración Municipal de Itagüí, todo servidor público deberá cumplir con las siguientes normas para la atención al ciudadano y usuario; estas normas se deben seguir por

³ Sentencia Corte Constitucional T-149 del 19 de marzo de 2013

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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. Cuando salude a la persona, hágalo mirándola directamente a los ojos y sin esperar que sea ésta quien lo que salude primero.
- **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, es decir, no tome partido de las opiniones y juicios que el ciudadano exprese; recuerde que su función es la de orientar o asesorar.
- **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



Ofrece a los ciudadanos que se acercan a la Administración Municipal un trato amable y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos en la entrada de cada uno de los

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

edificios de la administración municipal, hasta quien los despide; funcionarios de las dependencias que les brindan la información.

Canal Presencial: Primer piso del Centro Administrativo de Itagüí (CAMI) Cra. 51 N°51 -55. Comprende la oficina de atención al ciudadano: correspondencia, atención al ciudadano, conmutador, las taquillas de Rentas Municipales y del Banco.

Todos deberán seguir las siguientes normas de protocolo:

- Mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la dependencia y saludarlo. Así:

“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 de la misma se encuentra en una dependencia que no está en el mismo edificio que la suya, dele por escrito la dirección con el nombre del encargado y en lo posible contáctese telefónicamente con él para comunicarle que el ciudadano va hacia allá en busca de la información que requiere.
- 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 testear mientras se atiende al ciudadano
- Finalmente, pregúntele al ciudadano si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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 al Municipio de Itagüí. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo del Municipio 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.

Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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 Administración Municipal de Itagüí, desde la persona que recibe a los ciudadanos y ciudadanas a la entrada de cada sede administrativa, hasta quien los despide deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

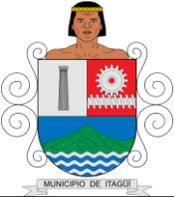
Guardas de Seguridad

- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- Hacer contacto visual con el ciudadano, sonreírle y evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo “Buenos Días/Tardes”, “Bienvenido al Municipio de Itagüí.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Administración Municipal de Itagüí.
- Orientar al ciudadano sobre el funcionario y/o dependencia a la cual debe dirigirse.
- 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 con movilidad reducida, ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera y cerca de la dependencia a la cual se dirige; en caso de que no sea posible el acceso a la dependencia, informe inmediatamente para que sea atendido con prioridad por el funcionario encargado.

Servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas de atención inicial al Ciudadano

A los Servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas de atención directa al Ciudadano le corresponde:

- Saludar amablemente al ciudadano.
- Establecer el tipo de servicio que requiere el ciudadano.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- En caso de que el ciudadano no traiga escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación –PQRS-, ofrecerle la opción de que sea recepcionada por el funcionario en el formato FO-AC-01 o informarle los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Itagüí para interponer PQRS.
- Si el ciudadano trae la petición por escrito y manifiesta que desea radicarla, se le informará el procedimiento para hacerlo en la ventanilla única, en donde el funcionario competente le entregará el número de radicado y le indicará los medios para hacer seguimiento a su petición.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia a la cual se dirige.

Por Ejemplo: **“Bienvenido/a, mi nombre es (Ricardo Peralta) ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”**.

Servidores públicos responsables de la atención a los ciudadanos:

A los servidores públicos 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 (Sandra Ríos), ¿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 que lo está atendiendo debe diligenciar el

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

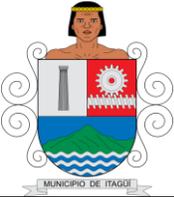
formato FO-AC-01 conforme a lo establecido en el Procedimiento FO-AC-01 de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

- 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 oficinas.
- 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 en esa dependencia, el servidor público debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si la dependencia y/o Secretaría de despacho al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección de las sedes externas a la cual debe acudir, el horario de atención y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- 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.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Exhortaciones Adicionales:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; en lo posible preséntese en su puesto de trabajo 10 o 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo; en caso de dejarlo procure que sea por un corto periodo de tiempo y asegúrese de que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del funcionario que reciba al ciudadano, para darle el carácter homogéneo al servicio.
- Mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la dependencia y salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Suspenda lo que está haciendo antes de que llegara el ciudadano que se dispone a atender; esto le hará sentir que usted está dispuesto a brindarle toda su atención.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de consulta, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono de temas diferentes a los laborales mientras esté atendiendo a un usuario, ni lo haga esperar por atender asuntos personales; esto refleja una imagen de responsabilidad frente a sus funciones.
- En caso de que al funcionario le entre una llamada, por favor explíquelo al ciudadano el motivo por el cual no puede atender inmediatamente a su solicitud, tome los datos como nombre y teléfono de contacto, infórmele que retomará la llamada y, efectivamente, realizarle la llamada.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- No tutee a los ciudadanos, ni utilice palabras afectuosas como mi amor, princesa, muñeca o príncipe; diríjase a la persona por su nombre antecedido de “Señor(a) o señorita” y sonría con amabilidad de vez en cuando.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- Bajo ninguna circunstancia el servidor debe emitir conceptos u opiniones personales, absténgase de dar información al ciudadano si no es de su competencia, recuerde que le puede generar falsas expectativas.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

5.5 Protocolo para la atención telefónica



El teléfono es el medio logístico puesto a disposición por la administración municipal 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 del municipio ante la comunidad.

Canal Telefónico: Línea gratuita 01-8000-518225, Línea directa 373 42 24, Línea Atención al ciudadano 373 76 76 ext. 1247

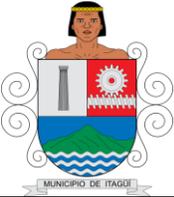
Los teléfonos de todas las dependencias de la Administración Municipal deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada. Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.

En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera:

Por ejemplo:

Secretaría de Gobierno, buenos días/tardes, habla Martha Payares, ¿en qué puedo servirle?"

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- 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 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 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 y, dígame que lo llamará.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra dependencia.
- Dígame 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.
- Termine la llamada adecuadamente:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Retroalimente al ciudadano sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase de la persona agradeciendo su llamada y permítale que sea él el que cuelgue primero.

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 dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.

5.6 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 administración municipal a través de este medio.

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

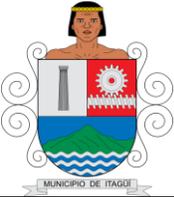
Medios virtuales

Buzón contáctenos, y sistema PQRS: <http://aplicaciones.itagui.gov.co>.

El servidor público recibe a través del Sistema PQRS, la solicitud, requerimiento, queja o reclamo; realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar si la información es suficiente o se solicita al ciudadano, por el mismo medio, la ampliación de la misma. Esta petición debe ser registrada en el sistema.

El ciudadano recibe automáticamente un número de registro que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud a través de la página Institucional, en el link PQR.

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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

La oficina de atención al ciudadano lo radica en la Oficina de Archivo, una vez se cuente con el número de radicado se procederá a realizar la respuesta por correo electrónico y/o correo certificado, esto con el fin de garantizar el cierre de la PQRS en el Sistema de Gestión PQRS. Al momento de redactar el correo electrónico, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

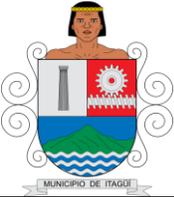
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- 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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- 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 la Alcaldía de Itagüí.

- 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 del Municipio de Itagüí sobre (...)”
- Enseguida, 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 por (y se le da la opción para que proceda).
- 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?”

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- 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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- 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.

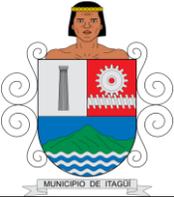
Es necesario aclarar, que las redes sociales de la Administración Municipal de Itagüí no constituyen un canal de PQRS. Los mensajes con estas características serán remitidos a los canales establecidos para tal fin.

5.4.4 Protocolo de Atención por Correspondencia



Protocolo de atención en correspondencia

- Cuando un documento se clasifica como susceptible de registro se debe escanear y registrar en el sistema por medio de los operadores de *Atención al Ciudadano* encargados de ingresar, hacer seguimiento y generar las respuestas a los usuarios de sus distintas solicitudes.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Cuando la solicitud se ingresa se realiza clasificación del tipo, medio de respuesta y documentos adjuntos.
- Inmediatamente la solicitud entra al sistema, el software envía un correo electrónico al administrador del sistema indicándole que una nueva solicitud ingreso, con sus respectivos datos para poder identificarla dentro del sistema. (Sistema de alerta inicial)
- El administrador del sistema verifica la solicitud, en la cual puede realizar las siguientes acciones:
 - ✓ Eliminar la solicitud si esta no tiene contenido valida
 - ✓ Reasignar la solicitud al usuario o dependencia competente de darle respuesta.

En este caso cuando el administrador reasigna una solicitud, inmediatamente le envía un correo electrónico al usuario o dependencia destino, donde le indica que una nueva solicitud le ha sido asignada. Este usuario tiene las opciones (II, III y IV) nuevamente para la solicitud que se le fue asignada.

- ✓ Darle respuesta a la solicitud
- ✓ Enviar copia de la solicitud a un usuario o dependencia, para coordinar respuestas Multidependencias.

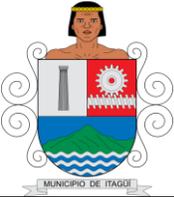
Si en la solicitud el usuario indicó que la respuesta de la solicitud la deseaba conocer por medio de correo electrónico, el sistema inmediatamente le den una respuesta a esta enviara un correo electrónico con la respuesta de la solicitud al usuario que la realizo.

Si el usuario indico otro medio de respuesta será responsabilidad del administrador del sistema hacer llegar la respuesta al usuario por el medio que este la solicito y dejar una constancia en el sistema de este envió ahí es donde se produce la articulación con la oficina de Gestión documental y correspondencia ya que el tiempo es menor que si se enviara por correspondencia interna para ser despachada en correspondencia externa.

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.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Los Vigilantes responsables del ingreso a los edificios públicos, los cuales deben hacer ingresar de manera inmediata al ciudadano.
- 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 y cerca de la dependencia a la cual se dirige.
- 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 Administración Municipal de Itagüí ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la Administración Municipal de Itagüí estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- 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

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí 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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- 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.

Servidores públicos responsables de la atención a los ciudadanos o usuarios:

- Dele la bienvenida a la dependencia, agregando su nombre y apellido.
- “Por ejemplo: buenos días/tardes, mi nombre es César Perea, ¿en qué puedo servirle?”
- Establezca cuál es el tipo de servicio que el ciudadano requiere.
- Disponga de lo necesario para dar prioridad en la atención; si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del escritorio para quedar ubicado(a) del mismo lado del ciudadano.
- Se debe tener muy en cuenta la situación particular que lleva al ciudadano a visitar la Administración Municipal; de todas las explicaciones que se requieran y si es necesario escríbale lo que se le ha manifestado verbalmente y demore al ciudadano lo menos posible.

Si debe retirarse del puesto para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano:

- Explíquelo por qué debe retirarse y proporciónelo un cálculo aproximado del tiempo que debe dejarlo solo.
- Al regresar a su puesto dele las gracias por la espera.

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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

5.4.7. Recomendaciones generales para todo tipo de atención.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíquese al ciudadano por qué se demorará el procedimiento.
- Informe al ciudadano la fecha aproximadamente en la que recibirá la respuesta y a través de qué medio se le entregará.
- Deje por escrito los asuntos que quedan pendiente en relación con la solicitud del usuario.
- Despídase del usuario.
- Realice un seguimiento de la solicitud hasta que le haya llegado la respuesta al ciudadano.

5.5. PRESENTACIÓN PERSONAL.

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo no todas están acordes a ciertos espacios en los que nos desenvolvemos. Lo que busca precisamente la etiqueta, es dar herramientas para aprender a reflejar una imagen corporativa ante las personas que visitan las instalaciones de nuestra organización.

La imagen personal, es la imagen de la Entidad

La imagen profesional y personal de los individuos en las organizaciones permean su imagen corporativa

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación, al seguimiento de las políticas de la Entidad y a la efectividad en la atención que adelante cualquier funcionario público, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen Institucional.

Tal como se observa en muchos casos cercanos y lejanos a nuestro círculo profesional, muchas entidades se ven afectada positiva o negativamente por la imagen personal y profesional así como la inteligencia emocional, social y cultural que presenten los individuos que la componen.

El mensaje que enviamos a nuestros usuarios internos y externos tiene un alto componente de percepción primaria que envían nuestros empleados y/o directivos a través varios aspectos tales como:

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

La vestimenta y acicalamiento personal.

La comunicación no verbal: lenguaje corporal, tono de voz, entonación, pausas, etc.

El contenido: comunicación efectiva y eficaz

Para iniciar exitosamente una eficiente gestión de nuestra marca personal es reconocer que Imagen no es Moda, Imagen Personal es únicamente para sentirnos bien con nosotros mismos

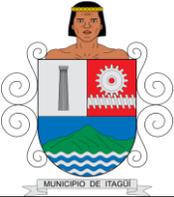
Por ello, la elegancia, sobriedad, versatilidad, pro actividad y profesionalismo de una persona, se verá sin duda reforzada en su indumentaria. Que deberá ser utilizado como un plus, sin que reste importancia a las capacidades y actitud de quien los porta.

Es común encontrar personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, percibe usted algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la Entidad.

Las siguientes recomendaciones aplican tanto para los vinculados como los contratistas que prestan servicio al Municipio de Itagüí.

5.5.1. Vestuario y calzado femenino

- La falda se usará a una altura media, se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla.
- Para desempeñar su trabajo diario los vestidos no deben ser muy cortos o escotados.
- Para presentarse a laborar no se debe usar blusas o Camisetas cortas (ombliquera o tops).
- El pantalón deberá usarse siempre hasta máximo dos y mínimo un centímetro debajo de donde se inicia el tacón del zapato. (en horas laborales no debe usar jean con rotos y/o destroy).
- Las medias deberán ser veladas, lisas, sin diseños ni venas.
- Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados, en horas laborales no debe usar tenis.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Con falda no se deben utilizar botines.
- El carnet de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre que el (la) servidor se encuentre al interior del sitio de trabajo o prestación del servicio.

Peinado

- El cabello debe lucir bien arreglado.
- Para recoger el cabello se deben utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos siempre de un color que salga con el vestido utilizado.

Maquillaje

- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de servicio ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- Las uñas deben estar siempre bien arregladas.

Otros

- Los accesorios que se vayan a utilizar con el vestuario (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.

5.5.2. Vestuario y calzado masculino

- La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos deberán ser tipo oficina, y estar muy bien lustrados. En horas laborales evite el uso de tenis.
- El pantalón deberá estar adecuadamente planchado. (en horas laborales no debe usar jean con rotos y/o destroy).
- El carnet de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre que el servidor se encuentre al interior del sitio de trabajo o prestación del servicio.

Otros

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- El cabello debe usarse corto o recogido.
- Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

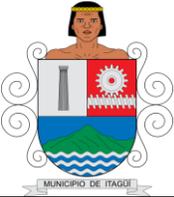
5.6. Presentación de los puestos de trabajo

Mantener los puestos individuales de trabajo o prestación del servicio organizados puesto que en gran medida, los ciudadanos percibirán qué tan organizado(a) es el servidor público que lo atiende. El puesto de trabajo debe estar siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo o prestación del servicio.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

5.7. Importancia de una buena comunicación

El Decreto 943 de 2014, establece que la Comunicación Pública es el Componente de control, que permite llevar a cabo una efectiva comunicación tanto interna como externa a fin

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

de dar a conocer la información que genera la entidad pública de manera transparente, oportuna y veraz.

Es por ello que la comunicación es utilizada como instrumento público para exponer las ideas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros de trabajo; nos ayuda a obtener una relación de respeto con los ciudadanos que acuden a nosotros sea porque necesitan resolver una inquietud o porque necesitan realizar un trámite o servicio.

Dentro del proceso de comunicación la escucha juega un papel activo ya que esta actividad implica un esfuerzo adicional de nuestra parte pues si sólo nos limitamos a oír lo que los usuarios dicen seguramente no comprenderemos sus necesidades lo que nos impedirá responder con claridad frente a las inquietudes que nuestros usuarios plantean obstaculizando la prestación de un servicio de calidad.

La falta de comunicación al interior de la organización, dificulta e impide la divulgación y el conocimiento de los planes, programas y tareas que se desarrollan para beneficio de la comunidad.

Una buena comunicación nos ayuda a obtener, fundamentalmente:

- Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
- Servicio ágil.
- Permite garantizar calidad en la información
- Coordinación entre los distintos servicios.
- Asesoramiento al ciudadano

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es una de las destrezas básicas que necesita desarrollar el empleado de hoy. La Administración pública necesita personal altamente calificado y preparado para desempeñarse eficientemente y desarrollar una excelente gestión, es por ello que, las relaciones laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garantizan armonía y bienestar para las personas que interactúan en el Estado.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

El trato de las personas dentro de la gestión del empleado público preocupa cada vez más a quienes dirigen las organizaciones y entidades descentralizadas del sector público. Se hace evidente que los cambios en la concepción de lo público y la criticidad de los ciudadanos frente a las entidades gubernamentales exige que la forma de relacionarse de los servidores públicos entre ellos y con los ciudadanos y usuarios de estas organizaciones se realice de manera respetuosa, amable y sin tanta burocracia.

Aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personas competentes para hacer a las organizaciones más eficientes, las propias características de los individuos pueden hacer que esta tarea sea muy difícil.

Para proyectar a la comunidad una imagen personal y profesional positiva y de gran calidad humana, se hace necesario que el servidor público adopte una imagen personal y profesional pulcra, posibilitada cuando se acogen conductas de acatamiento de las normas de cortesía, etiqueta, del respeto por la diferencia, adecuadas labores de oficina, el cumplimiento de las tareas asignadas con calidad, el llegar a tiempo a sus labores, el buen uso de los recursos logísticos, finalmente le permitirá a la Administración pública colocarse en un lugar privilegiado.

El establecer buenas relaciones en el trabajo también incrementa el sentido de pertenencia o compromiso con el trabajo, fomentado así la lealtad hacia la Entidad.

Es importante recordar que el fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas, Es recomendable tener en cuenta los siguientes puntos:

- Sea digno de confianza. Una forma de dañar una relación es traicionar la confianza de una persona.
- Evite el mentirle al colega y realizar comentarios dañinos acerca de un compañero
- Permita la comunicación a través de escuchar y ser de apoyo.
- Respete el punto de vista de cada persona, aún si es diferente al suyo.
- Trate a sus colegas con respeto, todos sus compañeros se merecen respeto sin importar cuál sea el cargo que tengan dentro de la Entidad, Si cree esto y actúa de acuerdo a ello cada día, usted propiciará y fomentará relaciones buenas y bien establecidas.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- Cumpla sus obligaciones, Si usted dice que va a hacer algo, hágalo, ya sea cumplir con la fecha tope de un proyecto o acudir a un almuerzo personal, convierta el cumplir sus labores en una prioridad.
- Resuelva los conflictos, aunque es normal tener desacuerdos con compañeros a veces, es importante lidiar con el asunto, si se trata el asunto de manera constructiva, los conflictos y sus resoluciones pueden enriquecer la relación.
- Esté abierto al diálogo, evite el dejar que los sentimientos heridos o la controversia emponzoñen la relación, Sin comunicación honesta y abierta, es difícil resolver los problemas.
- Use el sentido común, en el trabajo, trate de practicar el hábito de mantener las conversaciones con las personas cercanas de manera profesional y que no amenacen o le causen daño a los otros compañeros.
- Sea discreto(a) en cuanto a las confidencias de sus amigos y piense muy bien acerca del tipo de información que decide divulgar.

5.8. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a los servicios que brinda la Administración Municipal de Itagüí y orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el Municipio de Itagüí, expide la Carta de Trato Digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración Municipal con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo; así como a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos y condiciones legales.

Obtener información y orientación sobre los requisitos, procedimientos y condiciones del trámite y/o servicio a solicitar a través de los diferentes medios de comunicación del Municipio de Itagüí.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Municipio de Itagüí, y a solicitar copias, salvo aquellos documentos de reserva legal.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores que presten sus servicios en el Municipio de Itagüí el cumplimiento de sus responsabilidades.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión.

Ser atendido si hubiere ingresado a las oficinas del Municipio de Itagüí dentro del horario normal de atención, y a no ser discriminado por razón alguna.

Acceder a un nivel superior de decisión si así lo considera; a aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente; cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

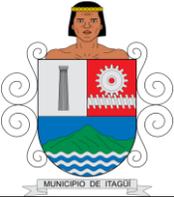
Siguiendo el mismo precedente conforme lo preceptua el artículo 6° del “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)” los deberes de los ciudadanos son:

Presentar de forma oportuna y respetuosa sus peticiones, quejas y reclamos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de las respuestas de los mismos.

Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones; y efectuar o soportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Proporcionar información completa, veraz y actualizada, en los casos en que la entidad lo requiera para la correcta prestación de sus servicios; y cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por el Municipio de Itagüí; sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Hacer buen uso de las instalaciones de la Entidad y mantener el debido respeto al personal que le brinde el servicio solicitado.

Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos o libertades han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por funcionarios públicos.

Acatar la Constitución y las Leyes.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración Municipal como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

5.9. 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 sobre presuntos actos de corrupción por parte de los funcionarios, manejos irregulares de recursos y/o sobre nuestro actuar como entidad.

Atención presencial: Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 51 N° 51 - 55, primer piso del Palacio Municipal de Itagüí (CAMI).

Atención Telefónica: puede acceder llamando a la línea directa 373 42 24, al conmutador 373 76 76 Ext 1246 o a la línea gratuita 01-8000-518225.

Atención Virtual: www.itagui.gov.co en link de Peticiones, Quejas y Reclamos, también en <http://facebook.com/alcadiaitagui>

Contáctenos y Escríbale al Alcalde. contactenos@itagui.gov.co

Correo Postal: Enviando sus solicitudes a la Carrera 51 N° 51 - 55, primer piso del Palacio Municipal de Itagüí (CAMI). Antioquia, primer piso; dirigido al Municipio de Itagüí, o las respectivas dependencias y/o Secretarías. Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

Redes sociales



Información de contacto



Itagüí, Antioquia, Centro Administrativo
Municipal de Itagüí, Carrera 51 51-55 Itagüí
Antioquia - Colombia



+(57-4) 3737676



contactenos@itagui.gov.co

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ▶ Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales en su orden, manifiestan que 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 creó el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

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 sustituyó el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”

Normatividad Interna

- ▶ Decreto Municipal 1458 del 27 de diciembre de 2013: Por el cual se adopta el Código de Ética para el Municipio de Itagüí, 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.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-AC-01
		Versión: 01
		Fecha de Actualización: 31/08/2016

- ▶ Plan anticorrupción y de atención al ciudadano del municipio de Itagüí. Vigencia 2016, el cual tiene entre uno de sus componentes la atención al ciudadano, cuyo alcance se ve reflejado en el punto 2.4, del mismo.

7. CONTROL DE REGISTROS:

No Aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	31/08/2016	No se Aplica para esta versión.

9. ANEXOS

No Aplica