



**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA"**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE SABANETA**, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Decreto Municipal 114 de 2013, Decreto Municipal 140 de 2014, artículo 315 numerales 1, 3 de la Constitución Política, y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"
2. Que la Constitución Política en su artículo 123 establece que "Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
3. Que la Constitución Política en su artículo 270 establece que " La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
4. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."
5. Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."
6. Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."
7. Que En el Plan de Desarrollo Municipal "Sabaneta de todos" 2016 – 2019, en el "EJE ESTRATÉGICO IV. RELACIONES DE VIDA – ÉNFASIS EN ENTENDIMIENTO se encuentra el Programa 4.4 Fortalecimiento Institucional y Gobernabilidad Para Todos, subprogramas integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, fortalecimiento de las TIC en la administración, y rendición pública de cuentas, construyendo un estilo de administración de puertas abiertas, garantizando una efectiva rendición de cuentas, fortaleciendo la transparencia y robusteciendo todas las etapas de la gestión pública, manteniendo el nivel de desempeño integral del Municipio.
8. Es necesario adoptar el manual de atención al ciudadano, pues es una herramienta la cual se constituye como una estrategia que busca estandarizar y mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal, donde los ciudadanos podrán hacer valer sus derechos, deberes, podrán obtener información, realizar trámites, solicitar servicios, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRS).
9. Que una adecuada cultura del servicio al ciudadano significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, implementando herramientas como el manual de atención al ciudadano, el cual

**DECRETO N° 272**  
**FECHA: 22 DE NOVIEMBRE DE 2017**

**Código: F-AM-018**

**Versión: 01**

**Página 2 de 02**



busca fortalecer los canales de comunicación, protocolos de atención y principios institucionales para que los servidores públicos y ciudadanos puedan interactuar de una forma efectiva, ágil y oportuna.

10. Que el Decreto Municipal 114 de 2013 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 creó La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adopción del Manual de Atención al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia. Adóptese el presente Manual de Atención al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia.

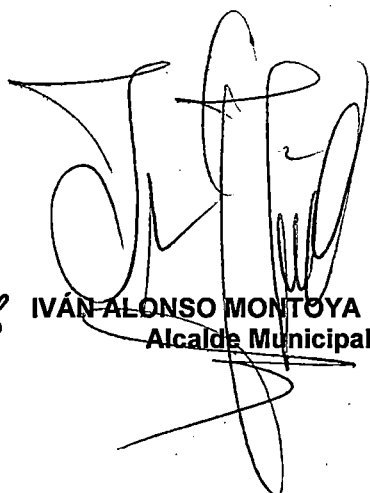
**ARTÍCULO SEGUNDO.** El presente manual será revisado y actualizado periódicamente por la Secretaría General, en lo que corresponde con documentos específicos, instructivos, metodologías, manuales y formatos. Los demás asuntos sólo podrán ser modificados mediante decreto municipal.

**ARTÍCULO TERCER.** El presente manual deberá interpretarse en armonía con la Política de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta – Antioquia, contenida en el Decreto Municipal 201 de 2017.

**ARTÍCULO CUARTO.** Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Sabaneta, a los veintisiete (27) días del mes de septiembre del año 2017.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
#6 **IVÁN ALONSO MONTOYA URREGO**  
Alcalde Municipal

Aprobó: Sebastián Gómez Lotero   
Jefe Oficina Asesoría Jurídica (E)

Revisó: Martha Sofía Cely Fuentes   
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Proyectó: Jessica Londoño Montoya   
Apoyo Profesional Atención al Ciudadano

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN  
MUNICIPAL DE SABANETA- ANTIOQUIA.**

**CONTENIDO**

PRESENTACIÓN .....	3
1. GENERALIDADES.....	3
1.1 Definición .....	3
1.2 Objetivo.....	3
1.3 Alcance .....	3
1.4 Alcance legal .....	4
2- DICCIONARIO CONCEPTUAL .....	5
3- CANALES DE ATENCION: .....	6
4- ATENCION CON CALIDAD.....	7
4.1 Política de Servicio al Ciudadano .....	7
4.1.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales .....	8
4.1.2 Procesos y Procedimientos .....	8
4.1.3 Servidores públicos.....	8
4.1.4 Cobertura y Fortalecimiento de los canales de atención .....	8
4.1.5 Certidumbre y Lenguaje Claro .....	8
4.1.6 Cumplimiento y experiencia de servicio.....	8
4.2 Carta del Trato Digno.....	8
4.2.1 Derechos de los ciudadanos.....	9
4.2.2 Deberes de los Ciudadanos.....	9
5- ENFOQUE AL CIUDADANO .....	10
5.1 Valores institucionales .....	10
5.2 Atributos del Buen Servicio.....	11

6- PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO .....	12
6.1 Atención Canal Presencial.....	12
6.1.1 Presentación personal: .....	12
6.1.2 Presentación en los puestos de trabajo: .....	12
<b>6.1.3 Presentación de los puntos de servicio al ciudadano: .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.4 Comportamiento y actitud: .....</b>	<b>13</b>
6.1.5 Protocolo atención presencial.....	14
6.1.6 ¿Qué se debe tener en cuenta? .....	15
6.1.7 Protocolo guardas de seguridad .....	15
6.2 Atención Preferencial.....	15
6.2.1 Discapacidad visual: .....	16
6.2.2 Discapacidad auditiva .....	16
6.2.1 Protocolo para la atención preferencial.....	17
6.2.2 Protocolo guardas de seguridad atención preferencial.....	18
6.2.3 ¿Qué se debe tener en cuenta? .....	18
6.3 Atención Canal Telefónico: .....	19
6.3.1 Protocolo Atención Telefónica: .....	19
6.3.2 ¿Qué se debe tener en cuenta? .....	20
6.4 Atención Canal Web .....	22
<b>6.4.1 Correo Electrónico: .....</b>	<b>23</b>
<b>6.4.2 Chat Institucional:.....</b>	<b>24</b>
7- ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD).....	25

## **PRESENTACIÓN**

El Manual de Atención al Ciudadano está dirigido a todos los servidores públicos del Municipio de Sabaneta; el cual pretende estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios, para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los ciudadanos.

Esta herramienta se constituye como una estrategia que busca mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal, donde los ciudadanos podrán hacer valer sus derechos, deberes y podrán obtener información, realizar trámites, solicitar servicios, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) además evaluar las solicitudes realizadas a la Administración Municipal.

El presente manual integra los valores instituciones, atributos del buen servicio y protocolos que se deben de tener en cuenta para brindar un adecuado servicio por los diferentes canales de atención dispuestos por la Administración Municipal; donde los servidores públicos adquirirán bases para brindar un servicio con amabilidad, efectividad y transparencia.

Este Manual fue adaptado conforme a lo establecido por la ley 1437 de 2011, ley 1755 de 2015 y por los protocolos de Servicio al Ciudadano (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), los cuales buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el fin de que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios, transparentes y satisfactorios.

### **1- GENERALIDADES**

#### **1.1 Definición**

El Manual de atención al ciudadano se concibe como un documento guía de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, en él se establecen reglas, pautas y normas que deben ser socializadas e implementadas por la Administración Municipal; con el fin de brindar una excelente atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos.

#### **1.2 Objetivo**

Otorgar herramientas a los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta que generen conciencia y que permita prestar una atención integral de calidad en los trámites y servicios de la Entidad.

#### **1.3 Alcance**

El Manual debe aplicarse desde el momento en que el ciudadano tiene el contacto inicial con la Administración Municipal de Sabaneta por los diferentes canales de atención; hasta el momento en el que el ciudadano tiene una intervención y solución del trámite o servicio.

#### **1.4 Alcance legal**

Los parámetros, reglas, normas y procedimientos establecidos en el presente manual se adoptan a la Administración Municipal de Sabaneta según la normatividad legal vigente:

- Constitución Política de Colombia, artículo 2, son fines esenciales del estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...
- Constitución Política de Colombia, artículo 20, Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación...
- Ley 190 de 1995, capítulo IV sistemas de control, B. Control Social.
- Ley 190 de 1995, capítulo V aspectos institucionales y pedagógicos, artículo 55; en el artículo 55, Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición...
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa Gobierno En Línea.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 "Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Decreto 2539 de 2005 "Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005".
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2693 de 2012 "Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"

- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

A nivel interno, el manual se ajusta a la siguiente normatividad:

- Decreto 328 de noviembre 14 de 2008: Por el cual se adopta el Código de Buen Gobierno para el municipio de Sabaneta”.
- Decreto No. 107 del 09 de octubre de 2014: “Por la cual se regula el sistema de gestión integral, el funcionamiento del comité coordinador del sistema de control interno y del equipo técnico MECI-CALIDAD de la Administración Municipal”.
- Decreto No. 140 del 29 de diciembre de 2014: “Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de los Derechos de Petición para el Municipio de Sabaneta”.

## **2- DICCIONARIO CONCEPTUAL**

**Manual:** Documento guía que otorga un soporte para fundamentar un procedimiento, el cual es utilizado por las partes interesadas.

**Atención al Ciudadano:** Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Administración Municipal de Sabaneta información, colaboración, apoyo, asesoría, orientación frente a algún trámite y/o servicio.

**Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica.

**Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

**Usuario:** toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un trámite o un servicio.

**Servidor público:** Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123)

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Chat Institucional:** Interacción en línea en tiempo real entre el ciudadano y el servidor público, referente a temas de la Administración Municipal de Sabaneta.

### **3- CANALES DE ATENCION:**

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Sabaneta. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

**Atención Presencial:** Se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la Carrera 45 N°68 Sur 55, Palacio de Justicia, municipio de Sabaneta, Código Postal: 055450.

**Atención Escrita:** Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la oficina de Archivo Central, Palacio Municipal, Carrera 45 N°71 Sur 24, Código Postal: 055450.



Adicionalmente, las solicitudes que sean directamente para la Secretaría de Movilidad y Tránsito, las podrán realizar en la Carrera 45 N°75 Sur 35, Código Postal: 055450.

Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD, ubicados las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

**Atención Telefónica:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Sabaneta, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano (57-4) 288 24 53, (57-4) 301 01 73 ext 133 o al conmutador del Palacio Municipal (57-4) 288 00 98.

Adicionalmente, las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito llamar al número (57- 4) 288 01 94 ext 118.

**Atención Virtual:** El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web [www.sabaneta.gov.co](http://www.sabaneta.gov.co) en el link PQRSD, también está disponible la correspondencia virtual al correo [contactenos@sabaneta.gov.co](mailto:contactenos@sabaneta.gov.co).

Adicionalmente, la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con Chat Institucional que funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

#### **4- ATENCION CON CALIDAD**

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta, deben conocer y aplicar el presente manual, la política de servicio al ciudadano, la carta del trato digno para así prestar un servicio de calidad.

Es necesario que los servidores públicos contribuyan de forma positiva al fortalecimiento de la gestión institucional, a través de la mejora continua; buscando optimizar la prestación del servicio y así lograr impactar de forma positiva a los ciudadanos.

##### **4.1 Política de Servicio al Ciudadano**

La Política de Servicio al ciudadano, contempla las siguientes líneas estratégicas, sobre las cuales se desarrollarán actividades y acciones de mejora permanentes para que se preste un servicio de excelencia y calidad en toda la Administración Municipal de Sabaneta, basadas en los componentes del "Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano", el cual busca integrar esfuerzos tendientes a fortalecer las capacidades institucionales y técnicas de las entidades, al igual que mejorar los mecanismos de interacción y acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

#### **4.1.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales**

Se efectuará el arreglo institucional de la Oficina de Atención al Ciudadano con miras a redefinir su rol, alcance, imagen institucional y plan de acción. Así mismo, articular las instancias encargadas de la implementación de estrategias de mejoramiento de servicio al ciudadano.

#### **4.1.2 Procesos y Procedimientos**

Articular sistemas de gestión documental, optimizar los recursos, simplificar y automatizar procesos y procedimientos; así como establecer herramientas de gestión para la obtención de información relevante para la elaboración de los informes a los entes de control y a la ciudadanía.

#### **4.1.3 Servidores públicos**

Este componente busca afianzar la cultura y cualificación del servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, mediante la implementación de estrategias de formación y orientación, lo cual permitirá brindar un servicio de calidad.

#### **4.1.4 Cobertura y Fortalecimiento de los canales de atención**

Proporcionar a los ciudadanos las condiciones necesarias y adecuadas para su correcta atención; permitiendo así la reducción de barreras de acceso a los trámites y servicios para el ciudadano fortaleciendo los diferentes canales de atención que dispone la Administración, con el fin de realizar un adecuado uso de las TIC's.

#### **4.1.5 Certidumbre y Lenguaje Claro**

Garantizar que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible sobre los trámites y servicios. Así mismo, en la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD).

#### **4.1.6 Cumplimiento y experiencia de servicio**

Se realizarán las evaluaciones de satisfacción del ciudadano que permita implementar acciones que mejoren la interacción. Igualmente, se cumplirá con mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación a los resultados de la implementación de esta política a través de herramientas de medición de impacto.

#### **4.2 Carta del Trato Digno**

La Administración Municipal de Sabaneta trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Sabaneta el mejor Municipio de Colombia, buscando mantener y elevar el desempeño integral y fiscal como referentes de la acción transformadora.

Nuestro compromiso es prestar un servicio conforme a los siguientes principios: Debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, efectividad, eficiencia, oportunidad, información completa y clara, lucha contra la corrupción, moralidad, participación ciudadana, responsabilidad y transparencia.

#### **4.2.1 Derechos de los ciudadanos**

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información actualizada y orientación sobre los requisitos vigentes que exija la Ley, haciendo uso de los diferentes canales de atención de los que dispone la Administración Municipal de Sabaneta.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene el derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

#### **4.2.2 Deberes de los Ciudadanos**

- Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- Actuar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de presentar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Ser respetuoso con los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de Atención al Ciudadano y en los casos que se requiera permitir atención preferente a los ciudadanos que lo requieran (si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política).
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Abstenerse de ofrecer dadas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.
- Acatar la Constitución y las Leyes.

## 5- ENFOQUE AL CIUDADANO

### 5.1 Valores institucionales

Los servidores públicos de la Administración Municipal deben de entender los valores institucionales, establecidos en el plan de desarrollo 2016-2019:

- **Transparencia:** Garantizar el derecho de información pública para el ejercicio del poder público que permita evidenciar actuaciones claras, justas y que no generen duda. Informar y dar cuenta a los ciudadanos de todos los actos de gobierno, especialmente del uso del dinero público y prevenir los actos de corrupción.
- **Igualdad:** Los ciudadanos tienen los mismos derechos y serán tratados con una misma posición y condición, con los mismos derechos y garantías y un tratamiento igual por parte de todos los organismos de la Administración. Igualdad de oportunidades para desarrollar libremente sus aptitudes y capacidades sin interferencias, ni impedimentos indebidos.
- **Audacia:** Resolución e iniciativa en la formulación y ejecución de proyectos. Creatividad y emprendimiento para generar nuevas ideas. Arrojo en la búsqueda de soluciones a las necesidades del entorno.
- **Servicio:** Haremos del ciudadano la razón de ser de nuestro trabajo, teniendo en cuenta sus necesidades en todos los procesos y respondiendo con honestidad, calidad y oportunidad a sus expectativas.
- **Responsabilidad:** Afrontaremos de manera íntegra nuestras actuaciones en el ejercicio de gobierno, reconociendo y asumiendo obligaciones y compromisos siempre en la búsqueda del bienestar laboral, social y cultural de los ciudadanos.
- **Coherencia:** Continuidad y la permanencia de un tipo de ideas o acciones. Es la correcta conducta que debemos mantener en todo momento, basada en los principios familiares, sociales y religiosos aprendidos a lo largo de nuestra vida.
- **Solidaridad:** Concurrencia y cooperación entre los seres humanos, en la contribución de sus aptitudes y potencialidades, en el aporte recíproco de esfuerzos y voluntades tanto para lograr fines individuales y sociales como para superar sus dificultades. Ayuda mutua para lograr el cambio de Sabaneta de todos.  
Además, se incluyen estos tres valores que hacen parte de la plataforma estratégica del territorio y que complementan los enunciados.
- **Respeto:** Reconocer que las personas somos diferentes y valorar su integridad y dignidad como ser humano.

- **Compromiso:** Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
- **Honestidad:** Moderación e integridad en la persona, en sus acciones y palabras.

## **5.2 Atributos del Buen Servicio**

Para brindar un servicio de calidad, los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta deben cumplir con ciertos atributos del buen servicio:

- **Trabajo en equipo**

Lograr la cooperación de todos los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta utilizando y aplicando los procedimientos, técnicas, estrategias y planes de acción definidas por la entidad para conseguir los objetivos propuestos en la atención y orientación al ciudadano.

- **Confiable**

Garantizar que los trámites y servicios que se prestan en la Administración Municipal de Sabaneta a los ciudadanos sean verídicos, oportunos y exactos.

- **Amable**

Tratar a los ciudadanos de forma respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

- **Digno**

Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos; otorgando por parte de los servidores públicos un servicio que sea prestado con responsabilidad, transparencia y compromiso.

- **Efectivo**

Velar para que la atención brindada por parte del servidor público sea coherente y oportuna con la solicitud presentada por el ciudadano.

- **Oportuno**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

## **6- PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO**

La Administración Municipal de Sabaneta gracias a la iniciativa del "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" establece enfoques de atención para los servidores públicos y mejorar la relación con los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Institución.

Dichos protocolos son de obligatorio cumplimiento para toda la Entidad.

El protocolo de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta comprende tres (3) etapas básicas que sirven de guía en el actuar de todos los servidores públicos:

- **Apertura:** el saludo, el objetivo es tener el primer acercamiento con el usuario, dar la bienvenida.
- **Desarrollo de la comunicación:** es una etapa en la que se cumple el proceso de la comunicación, donde el emisor y el receptor interactúan, el objetivo es cumplir con el proceso de la comunicación de forma efectiva, realizando una retroalimentación.
- **Intervención y solución:** dar trazabilidad y/o solución a las necesidades de los usuarios, con el objetivo de aclarar y suplir las necesidades presentadas por los mismos.

### **6.1 Atención Canal Presencial.**

Mediante este canal los ciudadanos y servidores interactúan en persona, es por esto que todos los servidores públicos deben de seguir las siguientes recomendaciones:

#### **6.1.1 Presentación personal:**

Influye positivamente o negativamente en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Administración Municipal de Sabaneta; es importante mantener una buena presentación, apropiada para el cargo que se desempeña y que este conforme a los lineamientos de la imagen institucional; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Es importante portar la escarapela institucional.
- Abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes muy pronunciados.
- Evitar maquillarse, arreglarse las uñas en el puesto de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Evitar el uso de calzado que pueda ocasionar accidentes laborales.
- Utilizar los elementos de protección proporcionados por el área de Seguridad y salud en el trabajo. (únicamente aplica para algunos cargos).

#### **6.1.2 Presentación en los puestos de trabajo:**

La apariencia de los espacios físicos y locativos de los puestos de trabajo, generan en los ciudadanos una percepción inmediata; por lo cual es importante

mantener orden y pulcritud en los puestos de trabajo para generar sensaciones de armonía; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantener el escritorio en orden y aseo.
- Las carteras, maletines, bolsos y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas o bebidas en los puestos de trabajo.
- No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora-portalpapel).

#### **6.1.3 Presentación de los puntos de servicio al ciudadano:**

Los ciudadanos deben recibir de forma digna un óptimo servicio; por lo cual es importante ofrecer espacios agradables, limpios y organizados que se identifiquen fácilmente como puntos de atención:

- Mantener orden y aseo en las áreas externas de los puntos de servicio al ciudadano.
- Señalizar las áreas de atención al ciudadano.
- Brindar espacios óptimos para la atención de las personas que presenten condiciones especiales.

#### **6.1.4 Comportamiento y actitud:**

Tener un comportamiento adecuado demuestra la actitud de servicio y disponibilidad que el servidor público tiene ante el ciudadano, por eso es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Saludar de forma amable y diligente a los ciudadanos.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Facilitar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera mientras el servidor público los llama para atenderlos.
- Mantener una postura corporal adecuada para brindar un servicio eficiente.
- Evitar que el servidor público masque chicle, coma en el puesto de trabajo, se maquille, hable por celular, discuta con los compañeros de trabajo mientras atiende al ciudadano; ya que estos comportamientos pueden indisponer.
- Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el ciudadano.
- Tratar al ciudadano con respeto, manejando un tono de voz y un lenguaje gestual adecuado.
- Tener escucha activa y evitar interrumpir mientras el ciudadano habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Evitar tutear al ciudadano, utilizar palabras diminutivas o que puedan ser malinterpretadas.

- Evitar el uso de jergas y tecnicismos.

### **6.1.5 Protocolo atención presencial.**

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta, deben de garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente; el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- Saludar "Buenos días (tardes...), mi nombre es (nombre y apellido), en que puedo servirle".
- Tener contacto visual mientras se está dialogando con el ciudadano.
- Pedirle al ciudadano que tome asiento de forma cortés. (excepto el servicio que se presta por ventanilla)
- Escuchar atentamente al ciudadano y realizar preguntas que estén conformes a prestar el servicio.
- Siempre al dirigirse al ciudadano se debe de preguntar su nombre y dirigirse hacia el anteponiendo la palabra Señor/ Señora. Se puede seguir el siguiente formato "¿Cuál es su nombre?" ... "Señor Álvaro para atender su solicitud es importante..."
- En caso de que la solicitud requiera que usted se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba de realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del ciudadano es importante que se lo informe; Puede ser de la siguiente manera: "Señor Álvaro, es necesario que mi jefe directo me firme el documento que generé, por lo cual le solicito amablemente me disculpe por ausentarme unos minutos" / "Señor Álvaro, para colaborarle con su solicitud debo de llamar a la dependencia competente para que me informe que documentos debe de presentar, le solicito el favor me espere unos minutos mientras realizo la llamada correspondiente".
- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata se deben de tomar los datos personales de la persona (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud. (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles).
- Dejar por escrito las tareas, compromisos y acuerdos que se establecieron con el ciudadano.
- Los ciudadanos aprecian que la información sea fácil de entender, por lo cual las dependencias pueden utilizar formatos y plantillas para la fácil comprensión.
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que requieran una atención especial; por lo cual es importante que todos los servidores públicos conozcan todos los procedimientos, trámites, formatos, plantillas establecidos por la Entidad para la recepción de los trámites y servicios.
- Cuando el ciudadano sea grosero o violento el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el ciudadano continúe con la actitud grosera el servidor público deberá de informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.



- Trate de utilizar frases respetuosas y corteses, se puede utilizar frases como: "Muchas gracias", "Fue un gusto servirle", "¿Desea le colabore con algo más?".
- Siempre despídase del ciudadano de forma amable.

#### **6.1.6 ¿Qué se debe tener en cuenta?**

- El tiempo de espera para atender a un ciudadano, no debe de superar los 10 minutos; en caso de que no sea posible atenderlo en el tiempo establecido se debe de informar al ciudadano.
- Si al momento de atender a un ciudadano suena el teléfono o el celular, siempre debe de prevalecer el ciudadano que esta de forma presencial.
- Si la solicitud que presenta el ciudadano no puede ser resulta en el punto de atención, debe informarle donde debe dirigirse, es importante que le escriba la dirección del lugar, teléfono y nombre de la persona que lo pueda atender.
- Dar información al ciudadano conforme a los documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites y servicios.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Si el ciudadano olvido llenar algún formulario, proporciónelo en el momento para que sea diligenciado y se dé tramite a la solicitud.

#### **6.1.7 Protocolo guardas de seguridad**

El primer contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal, es con el personal de seguridad; por lo cual es importante que estos sigan las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- Hacer contacto visual y sonreír evitando mirar con desconfianza al ciudadano.
- Saludar al ciudadano "Buenos días/Tardes".
- Si debe de revisar maletines, bolsos, paquetes o demás elementos personales, informar al ciudadano sobre la necesidad de hacerlo de forma cordial y respetuosa; siguiendo el siguiente formato "Señor/ Señora, para garantizar la seguridad de todos, me permite revisar su bolso"
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla o la dependencia a la cual debe de dirigirse el ciudadano.
- Evitar consumir alimentos o ingerir bebidas en el puesto de trabajo.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, siempre debe de garantizarse que algún compañero supla la ausencia.
- Es importante que el personal se familiarice con las instalaciones, dependencias, puntos de servicio, ubicación de baños, salidas de emergencia, puntos de pago y procedimientos para la atención de emergencias implementadas por la administración Municipal de Sabaneta.

#### **6.2 Atención Preferencial**

Los servidores públicos de la Administración deben de dar atención prioritaria a los ciudadanos con situaciones particulares, según los establecido por la ley y la

Constitución Política Colombiana; los cuales son adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y lo demás contenidos en la ley; Por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Ser prudente y evitar realizar gestos o utilizar lenguaje que pueda incomodar al ciudadano.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Los ciudadanos que presenten estas situaciones particulares tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y orientar al ciudadano en su solicitud.
- En los casos particulares en los cuales se dificulte para el servidor público entender la solicitud que realiza el ciudadano, debe de solicitar apoyo de un compañero de trabajo que tenga la facilidad para comunicarse con el ciudadano, en el caso de que no sea posible recurrir a un compañero debe de solicitarle al ciudadano que explique con señas o escriba la solicitud.

#### **6.2.1 Discapacidad visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Permitir el ingreso de mascotas guías o personas que brinden apoyo.
- Cuando las personas tengan acompañamiento de perros guías no se debe de consentir los animales, ni distraerlos, ni separarlo de la persona.
- Informar al ciudadano sobre la actividad que se está realizando para atender las solicitudes.
- Orientar al ciudadano en todos los momentos, usando expresiones como "A su derecha está el bolígrafo" / "al frente suyo se encuentra la ventanilla donde puede realizar el pago" / "Le entrego el documento que se generó el día de hoy".
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Si el servidor público debe de retirarse del puesto de trabajo, debe de informar al ciudadano de forma inmediata el motivo por el cual se ausentará.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

#### **6.2.2 Discapacidad auditiva:**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Los servidores públicos deben evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

### **6.2.3 Protocolo para la atención preferencial**

Todos los servidores públicos debemos de garantizar una atención prioritaria a ciudadanos que presentan situaciones particulares y que necesitan una atención preferencial, por lo cual es importante seguir el siguiente protocolo:

- Saludar "Buenos días (tardes...), mi nombre es (nombre y apellido), en que puedo servirle"; en caso de que la persona tenga discapacidad auditiva, por medio de gestos y de forma pausa vocalizar y decir buenos días.
- Tener contacto visual mientras se está dialogando con el ciudadano.
- Pedirle al ciudadano que tome asiento de forma cortes. (excepto el servicio que se presta por ventanilla); si el ciudadano está realizando un pago y presenta discapacidad visual se le debe de informar cuánto dinero se le está entregando.
- Escuchar atentamente al ciudadano y realizar preguntas que estén conformes a prestar el servicio, en caso de que se dificulte la comunicación, se debe de facilitar al ciudadano un lapicero y una hoja, para que escriba la solicitud que desea.
- Siempre al dirigirse al ciudadano se debe de preguntar su nombre y dirigirse hacia el anteponiendo la palabra Señor/ Señora. Se puede seguir el siguiente formato "¿Cuál es su nombre?" ... "Señor Álvaro para atender su solicitud es importante..."; cuando sea un niño o niña el que se acerque a realizar un trámite o servicio se debe de solicitar su nombre siguiendo el siguiente protocolo "¿Cuál es su nombre?" ...evite decirle niño o niña/ palabras diminutivas.
- En caso de que la solicitud requiera que usted se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba de realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del ciudadano es importante que se lo informe; Puede ser de la siguiente manera: "Señor Álvaro, es necesario que mi jefe directo me firme el documento que generé, por lo cual le solicito amablemente me disculpe por ausentarme unos minutos" / "Señor Álvaro, para colaborarle con su solicitud debo de llamar a la dependencia competente para que me informe que documentos debe de presentar, le solicito el favor me espere unos minutos mientras realizo la llamada correspondiente".
- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata se deben de tomar los datos personales de la persona (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud. (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles); igualmente cuando evidencie alguna discapacidad solicítele al ciudadano el teléfono de contacto de algún familiar o de alguna persona que pueda atender la llamada.
- Dejar por escrito las tareas, compromisos y acuerdos que se establecieron con el ciudadano.

- Los ciudadanos aprecian que la información sea fácil de entender, por lo cual las dependencias pueden utilizar formatos y plantillas para la fácil comprensión.
- Seguir el procedimiento con aquellos temas que requieran una atención especial; por lo cual es importante que todos los servidores públicos conozcan todos los procedimientos, tramites, formatos, plantillas establecidos por la Entidad para la recepción de los trámites y servicios.
- Cuando el ciudadano sea grosero o violento el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el ciudadano continúe con la actitud grosera el servidor público deberá de informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.
- Trate de utilizar frases respetuosas y corteses, se puede utilizar frases como: "Muchas gracias", "Fue un gusto servirle", "¿Desea le colabore con algo más?".
- Siempre despídase del ciudadano de forma amable.

#### **6.2.4 Protocolo guardas de seguridad atención preferencial**

- El caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento 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, ideal que sea en la dependencia a la cual se dirige el ciudadano (En caso de que no se pueda llevar a la persona a la dependencia por temas de su seguridad se debe de ubicar al ciudadano en un punto cómodo e informar inmediatamente a la dependencia para que envíen un servidor público al puesto en el cual fue ubicado el ciudadano y así atender su solicitud), es importante que el tiempo de espera para el ciudadano no sea superior a 10 minutos; en caso de que no sea posible el acceso a la dependencia, informe inmediatamente al ayudante para que sea atendido con prioridad por el funcionario encargado.
- Se debe de permitir el ingreso de acompañantes y mascotas que sean de ayuda para el discapacitado.
- Si se presenta alguna situación especial como pérdida de conocimiento, mareos, entre otras situaciones se debe de garantizar que el ciudadano tenga un lugar cómodo, compañía e inmediatamente informar a los bomberos o entidades que atiendan la emergencia.

#### **6.2.5 ¿Qué se debe tener en cuenta?**

- Una vez estas personas ingresan a la Administración Municipal se debe de ofrecer atención inmediata y ofrecerles tomen asiento u orientarlos.
- Identificar qué tipo de discapacidad tiene el ciudadano para ofrecer un servicio que este conforme a sus necesidades.
- Los ciudadanos que presenten alguna discapacidad tienen prioridad.

- Garantizar una atención eficiente, eficaz, efectiva, oportuna y ágil.
- Si se presenta alguna situación especial como pérdida de conocimiento, mareos, entre otras situaciones se debe de garantizar que el ciudadano tenga un lugar cómodo, compañía e inmediatamente informar a los bomberos o entidades que atiendan la emergencia.

### **6.3 Atención Canal Telefónico:**

Este canal permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija/móvil o conmutadora.

Los teléfonos de todas las dependencias de la Administración Municipal deben ser contestados de manera rápida (antes del tercer timbre), cálida, amable y respetuosa.

A través de este canal los ciudadanos pueden solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias, por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando el ciudadano desee realizar una PQRSD por este canal el funcionario que atiende esta llamada debe de conocer y orientar al ciudadano en el trámite de su solicitud, por lo cual es importante que este conozca las 4 opciones que se le pueden ofrecer a los ciudadanos; (a. Tomar su solicitud e ingresarla inmediatamente en la página web en el módulo de PQRSD, b) Guiar al ciudadano para que el presente su solicitud en el módulo de PQRSD. c) Diligenciar el formato F-SG-022 conforme a lo establecido en el Procedimiento F-AM-020 de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. d) informar al ciudadano de la ubicación y las líneas de la oficina de atención al ciudadano.
- La actitud también se percibe a través del tono de voz, por eso procure atender el teléfono de la mejor forma posible.
- Cuando atienda una llamada evite dejar a la persona esperando en la línea.
- Procure no tutear al ciudadano o utilizar palabras diminutivas para referirse a él.
- No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento; ya que esto se percibe como un acto de mala educación.
- Mientras atiende una llamada y por algún motivo tenga que dejarlo en espera para poderlo transferir evite hablar temas personas con sus compañeros de trabajo, busque la opción de poner el teléfono en mute o con el mensaje institucional.

#### **6.3.1 Protocolo Atención Telefónica:**

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta, deben de garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente; el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera: nombre de la dependencia, buenos días/tardes, y la identificación del servidor que recibe la llamada (nombre y apellido) ... ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Ejemplo: Oficina atención al ciudadano, Buenas tardes, habla Martha Cely.
- Una vez se tenga establecido el nombre del ciudadano, diríjase nuevamente a él por su nombre, antecedido de "señor", "señora" y preguntar ¿En qué puedo servirle?
- En caso de que el ciudadano tenga que permanecer en la línea para ser transferido se le debe de informar inmediatamente, se puede seguir la siguiente plantilla: "Señor, la oficina encargada para su solicitud es impuestos, procedo a transferir la llamada, igualmente si la llamada es interrumpida se puede comunicar nuevamente a esta línea o comunicarse con la Extensión xxxx".
- No interrumpa al ciudadano.
- Siempre utilice palabras respetuosas para el ciudadano.
- Siempre despídase cuando termine la llamada, se puede seguir la siguiente plantilla: "muchas gracias por haberse comunicado con la oficina de atención al ciudadano, recuerde que lo atendió Martha Cely, Feliz tarde".
- Si el ciudadano tuvo que permanecer en la línea, al momento de nuevamente tomar la llamada le debe de agradecer el tiempo que espero en línea, se puede seguir con el siguiente protocolo "Señor Álvaro, Muchas gracias por permanecer en la línea, le informo que..."

### **6.3.2 ¿Qué se debe tener en cuenta?**

- Saber usar todas las funciones del teléfono y disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de teléfonos y sedes externas de la Administración Municipal.
- Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Trate de resolver con efectividad los inconvenientes que se presenten, siempre sea cortés, amable y diligente.
- Termine la llamada adecuadamente, verifique con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir. Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea

pendiente; despídase amablemente, agradeciendo su llamada y permítale al ciudadano colgar primero.

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Es necesario que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación para que el ciudadano comprenda el mensaje y evitar cualquier objeto que dificulte la vocalización como esferos, dulces, chicles, etc.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- 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.

**Para la Atención en conmutador se recomienda:**

- Saber usar todas las funciones del teléfono y disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de teléfonos y sedes externas de la Administración Municipal.
- Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de forma inmediata, amablemente comunicarle que se pasará la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, y, si se tomó un mensaje para otro servidor público informarle.

***Cuando el ciudadano deba esperar en el teléfono:***

- Explíquese al ciudadano por qué debe esperar y decirle el tiempo aproximado de espera.

- Pregúntele si desea esperar en la línea y espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número de teléfono y, efectivamente, devolverle la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer la espera o disculparse por la demora, en el momento en que se haya excedido en el tiempo prometido.

***Cuando se ve la necesidad de transferir la llamada:***

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono, de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Dígale a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del usuario que llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.

**6.4 Atención Canal Web**

La Administración Municipal de Sabaneta está comprometida con la modernización y el adecuado uso de nuevas tecnologías al servicio de la efectividad institucional, el adecuado manejo de la información y la interacción con la ciudadanía; por lo cual este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Por lo cual se realizan algunas recomendaciones para actuar conforme a lo establecido por la ley:

- Mantenga la rigurosidad en la escritura, buena redacción, coherencia, uso correcto de los signos de puntuación, ortografía, uso de mayúsculas/minúsculas (en donde se requiera), no escribir abreviaturas de nombres de personas, programas o instituciones, no tutear y utilizar la firma institucional.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.
- Evite referirse a los participantes como usuarios, lo adecuado es ciudadanos o, por tratarse de comunidades virtuales, se puede hablar de seguidores.



- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas.
- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea vigente.
- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- El chat institucional debe estar habilitado permanentemente o en los tiempos establecidos por la entidad.
- Ningún correo del dominio sabaneta.gov.co es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada de acuerdo al Procedimiento P-AM-020.

#### **6.4.1 Correo Electrónico:**

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo

electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma 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.

#### **6.4.2 Chat Institucional:**

- 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 ciudadano en los tiempos establecidos por la Entidad.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Administración Municipal de Sabaneta.
- 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?"
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones, Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad. Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito, No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc., Dividir las respuestas largas en bloques, No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación
- Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

## **7- ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD).**

La oficina de atención al ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, para dar cumplimiento a lo establecido por la ley de Gobierno en Línea y la ley 1755 de 2015 implemento desde el mes de junio del año 2016 el Módulo Para la Recepción y Seguimiento de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Denuncias.

Por medio del presente módulo de PQRSD, los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes que sean por motivos de interés general o particular, como usuario registrado o usuario anónimo; por lo cual es importante conocer los temas y términos establecidos por la ley:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

### **Tiempos de Respuesta:**

Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD en el archivo central.

Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación

Quince (15) días para Peticiones Generales

Quince (15) días para Quejas  
Quince (15) días para Reclamos  
Quince (15) días para Felicitaciones  
Quince (15) días para Sugerencias  
Quince (15) días para Denuncias  
Treinta (30) días para Petición de Consultas

Igualmente, la oficina de atención al ciudadano tiene establecido el procedimiento P-AM-020, donde los servidores públicos podrán consultar al detalle que se debe de realizar con las PQRSD que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta.

#### **Beneficio módulo de recepción de las PQRSD.**

- Brindar herramientas que le faciliten a los ciudadanos efectividad en las solicitudes que se presentan ante la Administración Municipal.
- Dar respuesta en tiempo real a las solicitudes ingresadas por los ciudadanos.
- Otorgar a los ciudadanos transparencia en las PQRSD ingresadas a la Administración Municipal.
- Cumplir la directiva presidencial N°04 "eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública".
- Ahorro de tiempo y costo.
- Canal ágil eficaz y confiable.
- Informar al servidor público en tiempo real del estado de las solicitudes.
- Permitir a los ciudadanos el seguimiento de sus solicitudes, así mismo de verificar en el sistema la respuesta otorgada por la administración Municipal.

#### **Nivel de satisfacción al ciudadano:**

La aplicación de las herramientas propuestas en el presente manual se medirá según el nivel de satisfacción que otorgue el ciudadano, por medio de las encuestas que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano.

*Conforme a lo establecido por el código del buen gobierno de la Administración Municipal de sabaneta como regla ética se establece que el servidor público lea, conozca y aplique el manual de atención al ciudadano, así mismo la política de servicio al ciudadano y la carta del trato digno.*