



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> -----	Pág 2
1.1 Definición. -----	Pág 2
1.2 Objetivo. -----	Pág 2
1.3 Alcance. -----	Pág 3
1.4 Alcance legal. -----	Pág 3
<b>2 GLOSARIO.</b> -----	Pág 5
<b>3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.</b> -----	Pág 6
<b>4 ATENCIÓN CON CALIDAD.</b> -----	Pág 7
4.1 Política de Servicio al Ciudadano. -----	Pág 7
4.1.1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales. -----	Pág 7
4.1.2 Procesos y Procedimientos. -----	Pág 7
4.1.3 Servidores públicos. -----	Pág 7
4.1.4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de atención. -----	Pág 7
4.1.5 Certidumbre y Lenguaje Claro. -----	Pág 7
4.1.6 Cumplimiento y experiencia de servicio. -----	Pág 7
4.2 Carta del Trato Digno. -----	Pág 7
4.2.1 Derechos de los ciudadanos. -----	Pág 8
4.2.2 Deberes de los Ciudadanos. -----	Pág 8
<b>5 ENFOQUE AL CIUDADANO.</b> -----	Pág 8
5.1 Valores institucionales. -----	Pág 8
5.2 Atributos del Buen Servicio. -----	Pág 9
<b>6 PROTOCOLOS DEL CANAL PRESENCIAL</b> -----	Pág 10
6.1 Atención Canal Presencial -----	Pág 10
6.1.1 Presentación personal -----	Pág 10
6.1.2 Presentación de los puestos de trabajo -----	Pág 11
6.1.3 Puesto de información y puntos de servicio al ciudadano -----	Pág 11
6.1.4 Protocolos de Acciones de Anticipación -----	Pág 12
6.2 Atención Preferencial -----	Pág 12
6.2.1 Discapacidad visual -----	Pág 13
6.2.2 Discapacidad auditiva. -----	Pág 13
6.2.3 Protocolo guardas de seguridad atención preferencial -----	Pág 13
6.2.5 ¿Qué se debe tener en cuenta? -----	Pág 13
6.3 Atención Canal Telefónico. -----	Pág 14
6.3.1 Protocolo Atención Telefónica. -----	Pág 14
6.3.2 ¿Qué se debe tener en cuenta? -----	Pág 14
6.4 Atención Canal Web -----	Pág 15
6.4.1 Correo Electrónico -----	Pág 16
6.4.2 Chat Institucional -----	Pág 16
<b>7 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS)</b> -----	Pág 17



# PRESENTACIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano es una dependencia de interacción entre el Municipio de Sabaneta y la comunidad, permite a los ciudadanos radicar y consultar requerimientos de forma presencial, virtual y telefónica. Según lo anterior en nuestra Constitución Política de 1991 en el artículo 209 y bajo su principio de institucionalidad está comprometida con el cumplimiento de los derechos y de las libertades de la ciudadanía, velando por la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del Municipio en términos de calidad, transparencia y legalidad.

El Manual de Atención al Ciudadano busca estandarizar los procesos en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender la demanda de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción de la comunidad; en el marco del alcance misional del Municipio de Sabaneta.

Este Manual es adaptado conforme a lo establecido en la ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y por los protocolos de servicios de los ciudadanos (Programa Nacional del Servicio al Ciudadano), los cuales buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el fin de que el servicio se caracterice por ser cada vez más incluyente, eficaz, igualitario, transparente y satisfactorio.



## 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 para socializarlas e implementarlas por la Administración Municipal; con el propósito de brindar una excelente atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos.

### 1.2 Objetivo

Facilitar herramientas a los servidores públicos del Municipio de Sabaneta, procurando una atención consciente al ciudadano y permitiendo un servicio integral de calidad en los trámites de la entidad.



ALCALDÍA DE SABANETA

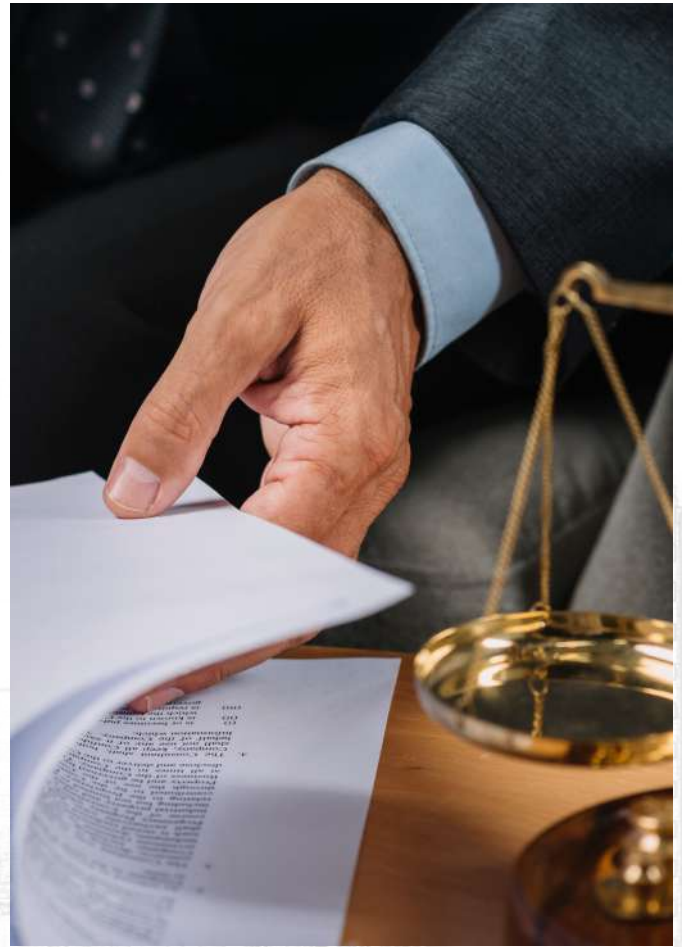
## 1.3 Alcance

El presente Manual está orientado a todos los servidores públicos en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, a través de los diferentes canales disponibles para su atención (página web, correo, chat, presencial, telefónico), dispuestos por el Municipio de Sabaneta; evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano e instaurando medidas para el mejoramiento del mismo.

## 1.4 Alcance legal

### 1.4.1 Constitución Política

- **Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).
- **Artículo 13.** (...) el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- **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 (...).
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
- **Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley (...).
- **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- **Artículo 88.** La Ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
- **Artículo 95.** (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
- **Artículo 270.** 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.



ALCALDÍA DE SABANETA

## 1.4.2 Leyes

- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995.** Artículo 58o. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- **Ley 393 de 1997.** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- **Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 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.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 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.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## 1.4.5 Resoluciones

- **Resolución 3564 de 2015 MinTIC.** Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Resolución 3333 de 2015 MinTIC.** Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Resolución 242 de 2017 MinTIC.** Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.
- **Resolución 1099 de 2017 DAFP.** Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.



ALCALDÍA DE SABÁNETA

# 2- GLOSARIO

**Manual:** Documento guía que otorga un soporte para fundamentar un procedimiento, el cuál 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, quejas, reclamos u orientación frente a los trámites y servicios.

**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 el 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:** derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**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 termino, 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.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con un comportamiento o respuesta a un requerimiento de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica 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 respuesta a una solicitud.

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

**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."*

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente 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 objetivo de esclarecer responsabilidades.

**Denuncia por corrupción:** la denuncia es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

## ¿Qué se entiende por corrupción?

La corrupción se describe como el fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona, grupo o nación, que se atribuye al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.

Se sugiere tener en cuenta los siguientes ítems al presentar su denuncia:

-Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.

-En lo posible, exprese cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.

-Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.

-Adjunte las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

-En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

-Informe si los hechos denunciados han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál.

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

**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 el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.



# 3- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN:

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 a una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

## 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 vayan dirigidas 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 en las diferentes Secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

## 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 a los correos:

**[contactenos@sabaneta.gov.co](mailto:contactenos@sabaneta.gov.co)** / **[alcaldia@sabaneta.gov.co](mailto:alcaldia@sabaneta.gov.co)** / **[notificacionesjudiciales@sabaneta.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sabaneta.gov.co)**  
**[aten.ciudadano@sabaneta.gov.co](mailto:aten.ciudadano@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.

## 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, para las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 Presenciales	Punto de atención	Cra 45 # 68 Sur 55	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Buzón de sugerencias	<b>Buzón físico ubicado en las siguientes secretarías:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Secretaría General</li> <li>*Secretaría de Planeación</li> <li>*Secretaría de Familia</li> <li>*Secretaría Salud</li> <li>*Secretaría Obras Públicas</li> <li>*Secretaría de Hacienda</li> <li>*Secretaría de Servicios Administrativos</li> <li>*Secretaría de Gobierno</li> <li>*Secretaría de Medio Ambiente</li> </ul>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
 Telefónicos	Línea	Teléfono Oficina de Atención al Ciudadano: 2882453, 3010173 ext 133 Teléfono de la Alcaldía: 2880098	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Virtuales	Sitio Web	<a href="https://www.sabaneta.gov.co/">https://www.sabaneta.gov.co/</a>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Correo	<a href="mailto:alcaldia@sabaneta.gov.co">alcaldia@sabaneta.gov.co</a> <a href="mailto:contactenos@sabaneta.gov.co">contactenos@sabaneta.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@sabaneta.gov.co">notificacionesjudiciales@sabaneta.gov.co</a> <a href="mailto:aten.ciudadano@sabaneta.gov.co">aten.ciudadano@sabaneta.gov.co</a>	
	Chat	Ingresar a la página <a href="https://www.sabaneta.gov.co/">https://www.sabaneta.gov.co/</a> y darle clic a la opción Chat Virtual	



ALCALDÍA DE SABANETA

# 4- ATENCIÓN CON CALIDAD

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Sabaneta, deben conocer y aplicar el presente manual, la Política de Servicio al Ciudadano y 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 TICs.

### 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.



ALCALDÍA DE SABANETA



### 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.

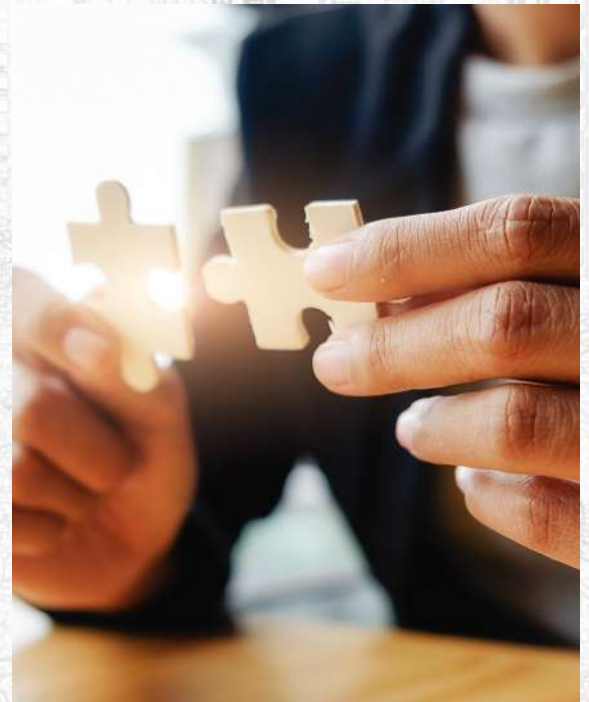
### 4.2.2 Deberes de los Ciudadanos

- 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.

## 5- ENFOQUE AL CIUDADANO

### 5.1 Valores institucionales

- 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.



ALCALDÍA DE SABANETA



•**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. Además, se incluyen estos tres valores que hacen parte de la plataforma estratégica del territorio y que complementan los enunciados.

•**Respeto:** Reconocer la diferencia de las personas 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.

•**Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

•**Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

## 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.

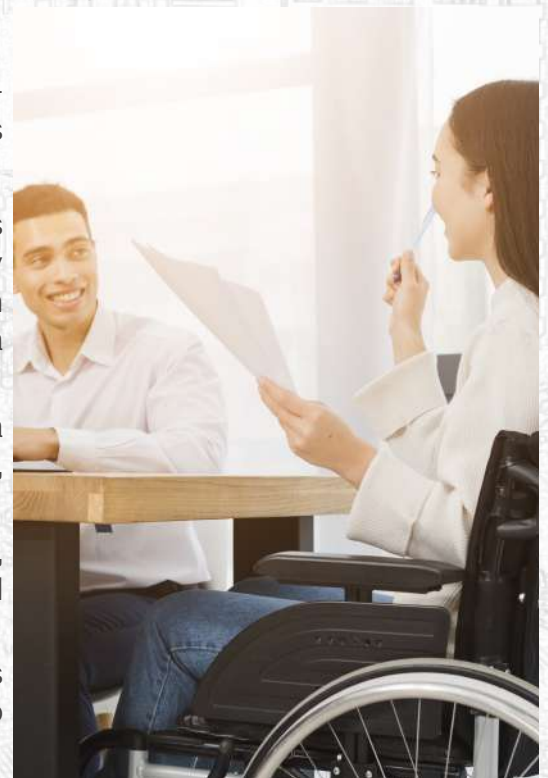
•**Confiable:** Garantizar que los trámites y servicios que se prestan en la Administración Municipal de Sabaneta a los ciudadanos sean verídicos, oportunos y exactos.

•**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.



ALCALDÍA DE SABANETA

# 6- PROTOCOLOS DEL CANAL PRESENCIAL

La Administración Municipal de Sabaneta 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 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 positiva 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 desempeña y que este conforme a los lineamientos de la imagen institucional; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Evitar usar prendas ajustadas al cuerpo. Abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes.
- Los hombres deben usar camisa preferiblemente abotonada, en caso de usar corbata, esta debe ir ajustada al cuello.
- El maquillaje debe ser natural y sobrio.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.
- Evitar maquillarse, arreglarse las uñas en el puesto de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Calzado cómodo lo que evite accidentes laborales.
- En caso que los hombres lleven barba, esta debe ir bien arreglada.
- Utilizar los elementos de protección proporcionados por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (únicamente aplica para algunos cargos).



ALCALDÍA DE SABANETA

## 6.1.2 Presentación de 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 esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden y libres de elementos ajenos de nuestra labor para generar sensaciones de armonía; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantener el escritorio en orden y aseado.
- Las carteras, maletines, bolsos y demás elementos personales deben ser bien guardados para evitar hurtos.
- Evitar 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 Puesto de información y puntos de servicio al ciudadano:

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:

- Hacer contacto visual con el ciudadano.
- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo “Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo colaborar? Utilice los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si al momento de atender a un ciudadano suena el teléfono o el celular, siempre debe de prevalecer el ciudadano que está de forma presencial.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.
- Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el ciudadano.
- Pedirle al ciudadano que tome asiento de forma cortés. (excepto el servicio que se presta por ventanilla).
- Facilitar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera mientras el servidor público los llama para atenderlos.
- 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 (a) ... es necesario que mi jefe directo me firme el documento que generé, por lo cual le solicito amablemente me disculpe por ausentarme unos minutos”.



- Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al ciudadano el lugar donde debe acudir. Explíquelo la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporcionarle de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.
- En caso de que no se pueda proporcionar la información de forma inmediata se deben de tomar los datos personales del ciudadano (nombre, teléfono fijo/celular) y comprometerse a llamarlo para darle respuesta a su solicitud (esta respuesta debe otorgarse antes de 2 días hábiles).
- 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 es grosero o violento, el servidor público le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el ciudadano continúe con la actitud incorrecta el servidor público deberá de informar inmediatamente al supervisor o jefe directo para que este intervenga y maneje la situación, de acuerdo con la Carta del Trato Digno.



ALCALDÍA DE SABANETA

## 6.1.4 Protocolos de Acciones de Anticipación:

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:

- Dar saludo de bienvenida, utilizando palabras amables: buenos días/ buenas tardes, ¿En qué le puedo colaborar? bienvenido a la Alcaldía de Sabaneta; mirando a los ojos, con un tono de voz moderado y buena vocalización.
- Efectuar la revisión de las pertenencias con respeto hacia la ciudadanía.
- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla o la dependencia a la cual debe dirigirse el ciudadano.
- El segundo contacto que tienen los ciudadanos al momento de ingresar a la Administración Municipal, es con las auxiliares de aseo y cafetería. Función destacada e importante, ya que son los encargados de darle una imagen limpia y agradable de las instalaciones de la Administración Municipal al ciudadano, además de la distribución del servicio de tinto, aromática y agua, generando una huella imborrable de hacer sentir al ciudadano como en casa.
- El servidor público, debe 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 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.
- Despedir al ciudadano de manera respetuosa y amable.

## 6.2 Atención Preferencial

Los servidores públicos de la Administración deben dar atención prioritaria a los ciudadanos con situaciones particulares, según lo 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. En caso de que el Ciudadano requiera intérprete de señas colombianas, el servidor público debe realizar la solicitud al Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad de la Secretaría de Familia y Bienestar Social.

## PROTOCOLO PARA SERVICIO DE INTÉRPRETE DE SEÑAS COLOMBIANO AL INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Este sería el proceso para socializar a las dependencias en caso de requerir el apoyo en interpretación en lengua de señas:

### - Para interpretación de video en vivo:

Solicitar su apoyo mínimo 3 días antes al correo [coordinacion.caipd@sabaneta.gov.co](mailto:coordinacion.caipd@sabaneta.gov.co) con la siguiente información:

Fecha - Hora - Lugar - Dependencia

### - Para interpretación de video ya grabado:

Solicitar mínimo 2 días antes de la publicación del video la interpretación en lengua de señas, al correo [coordinacion.caipd@sabaneta.gov.co](mailto:coordinacion.caipd@sabaneta.gov.co), con la siguiente información:

Tema principal, video y dependencia.

### PROGRAMA DE DISCAPACIDAD SUBDIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN SOCIAL SECRETARÍA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL

- 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.



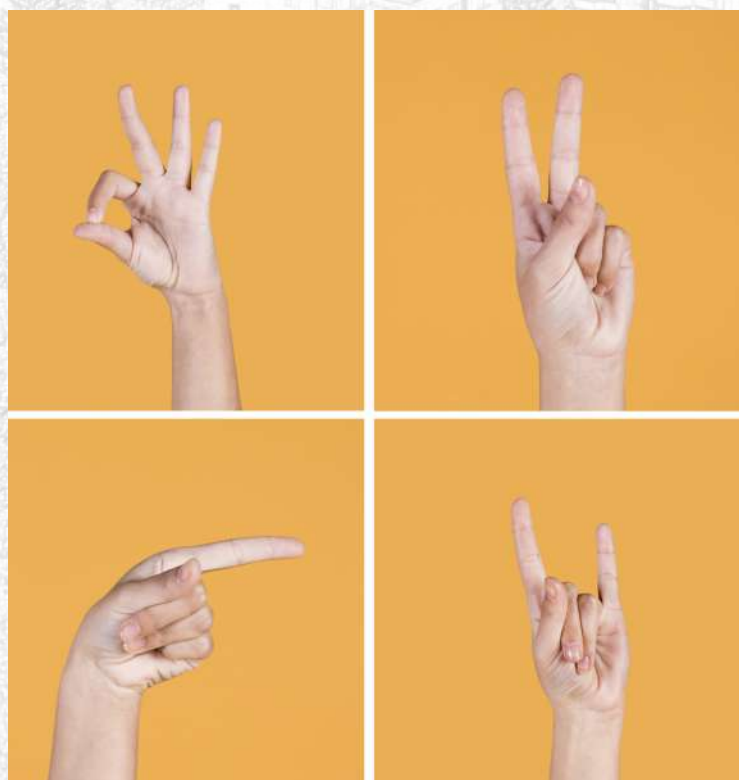
ALCALDÍA DE SABANETA

### 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 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.

### 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 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.
- Se debe permitir el ingreso de acompañantes y mascotas que sean de ayuda para el discapacitado.

### 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, sugerencias, 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 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:

1. Tomar su solicitud e ingresarla inmediatamente en la página web en el módulo de PQRSD.
2. Guiar al ciudadano para que él presente su solicitud en el módulo de PQRSD.
3. 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.
4. 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 personales 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 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 María Pérez.

- 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 impuestas, procedo a transferir la llamada, igualmente si la llamada es interrumpida se puede comunicar nuevamente a esta línea o comunicarse con la extensión 000”.

- 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 ... Feliz tarde”.

- Si el ciudadano tuvo que permanecer en la línea, al momento de retomar la llamada procure agradecer el tiempo de espera en línea, se puede seguir con el siguiente protocolo “Señor(a)... 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. Retroaliméntelo 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:**

- Explíquelo 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.

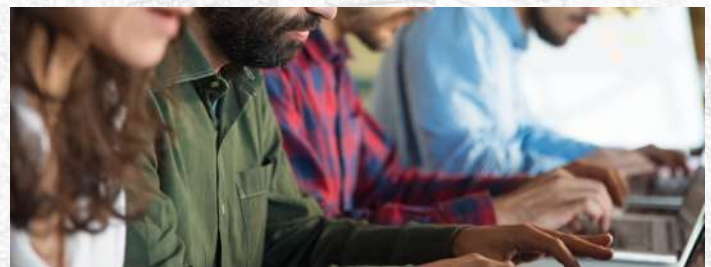
### **Cuando se ve la necesidad de transferir la llamada:**

- 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, 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.



ALCALDÍA DE SABANETA



•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](mailto: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 guión: "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. 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, un texto escrito solo en mayúsculas equivale 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.



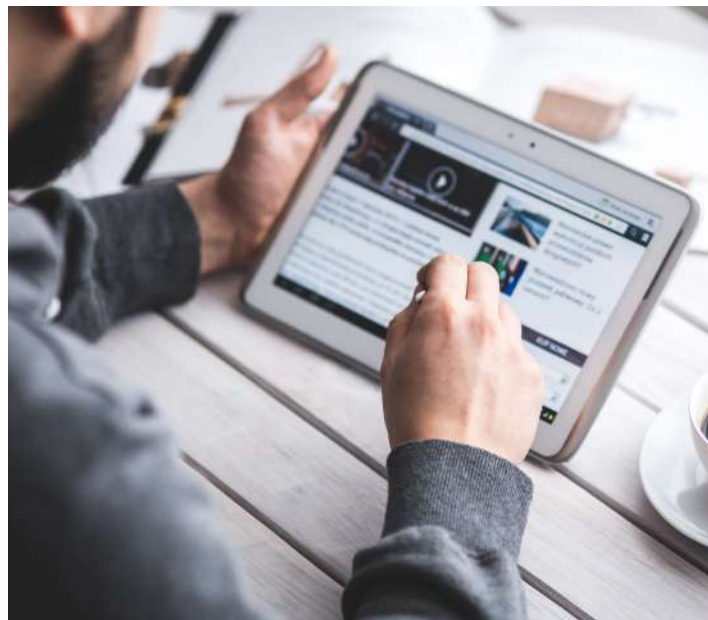
•Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio 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- ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS).

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, para dar cumplimiento a los lineamientos de Gobierno Digital y la Ley 1755 de 2015 implementada 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 PQRS 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.

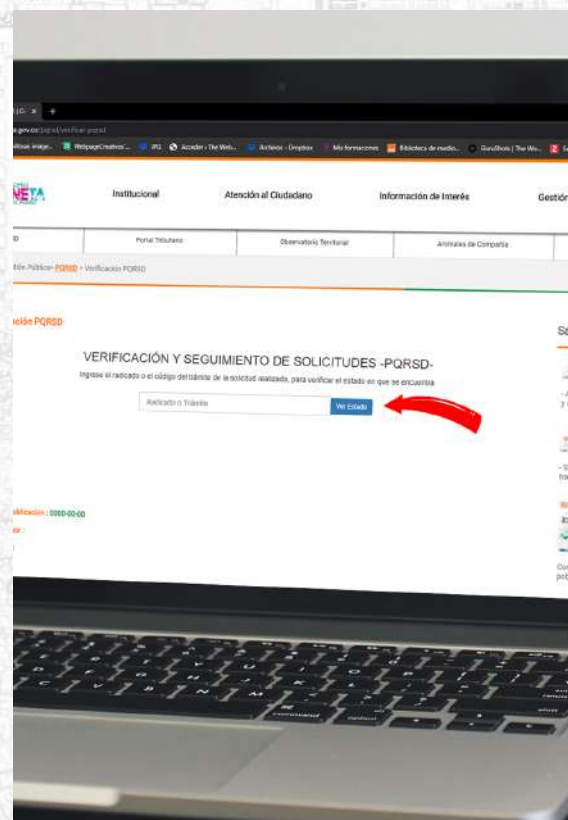
**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**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.



ALCALDÍA DE SABANETA

### **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 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 el estado de las solicitudes.
- Permitir a los ciudadanos el seguimiento de sus solicitudes, así mismo, 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.



ALCALDÍA DE SABANETA



ALCALDÍA DE SABANETA

TODOS SOMOS  
**SABANETA**  
CIUDAD PARA EL MUNDO

 /AlcaldiadeSabaneta

 @alcaldia\_sabaneta



SECRETARÍA  
**GENERAL**



OFICINA DE  
**ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**