



Municipio de Remedios

NIT: 890.984.312 - 4

Alcaldía de Remedios

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS



Junio 2020

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

NIT: 890.984.312 - 4

Alcaldía de Remedios

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. GENERALIDADES	3
3. DICCIONARIO CONCEPTUAL.....	5
5. CANALES DE ATENCIÓN:.....	7
6. REQUISITOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS:	9
7. SITUACIONES DIFÍCILES:.....	9
8. LENGUAJE:.....	10
9. ATENCIÓN DE RECLAMOS	10
10. PRESENTACIÓN PERSONAL	11
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDIA MUNICIPAL REMEDIOS	12
12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	16

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



1. PRESENTACIÓN

El Manual de atención al ciudadano está dirigido principalmente a los servidores públicos del municipio de Remedios Antioquia; a través del cual se pretende mejorar y estandarizar los procesos de 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 institucionales que se encuentran establecido en el código de Integridad de la administración municipal, atributos del buen servicio y protocolos que se deben 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.

2. GENERALIDADES

2.1. 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.

2.2. Objetivo

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



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

2.3. Alcance

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

2.4. Alcance legal

Los parámetros, reglas, normas y procedimientos establecidos en el presente manual se adoptan a la Administración Municipal de Remedios 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 111, 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."

3. DICCIONARIO CONCEPTUAL

ANÓNIMO: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

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.

ATRIBUTO: DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

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

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacio de que se vale los cuidados para realizar trámites solucionar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la ADMINISTRACION Publica y del Estado en general.

CANAL TELEFÓNICO: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se puede realizar trámites, servicio, informar, orientar o asistir al ciudadano.

CIUDADANO: Toda persona natural o jurídica.



Municipio de Remedios

NIT: 890.984.312 - 4

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Alcaldía de Remedios

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, imitaciones de la actividad y restricciones de una persona para practicar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las imitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Municipal de la Salud).

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

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

PREGUNTAS FRECUENTES: conjunto de preguntas y respuestas resultadas de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contienen orientación básica fundamental para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PETICIÓN: es una solicitud presentada en forma respetuosa verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de obtener pronta solución sobre la misma.

QUEJA: es el medio por el cual el usuario manifiesta su incomodidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinados funcionarios o por la forma y condiciones en que se presente.

QUEJAS O RECLAMOS POR PRESENTACIÓN DE SERVICIO: Estas pueden ser: Insatisfacción por la atención y el servicio prestada en las instalaciones de la entidad por parte del personal de la misma. Insatisfacción por la atención y el servicio prestada por el personal de la entidad, ya sea por contacto establecidos vía telefónica o personalmente. Insatisfacción por la asesoría que se ofrece tanto en la administración si bien gestionara el tratamiento respectivo no se obliga a generar respuesta a este tipo de requerimiento.

RECLAMO: Es una solicitud que manifiesta la incomodidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tome los correctivos del caso.

REDES SOCIALES: aplicación web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

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)

SUGERENCIA: Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.

USUARIO: toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un trámite o un

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

NIT: 890.984.312 - 4

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Alcaldía de Remedios

servicio.

VENTANILLA UNICA: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. (creada en el Municipio mediante Decreto N° 054 del 14 de mayo de 2016)

4. ELEMENTOS COMUNES Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Alcaldía de municipal de Remedios en su compromiso de brindar al usuario la orientación

AMABLE: La atención brindada debe ser cortés pero también sincera.

CONFIABLE: las respuestas a los requerimientos d los usuarios beben ser certeros y previstas en las normas.

EMPÁTICO: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

EFFECTIVO: Con el servicio perdido resuelve lo perdido. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. La información que necesita escuchar es una información oportuna, clara y completa. Respuesta como "No se...", "Vuelve mañana "o "Eso no me toca a mí ..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

INFLUYENTE: Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distingo, ni discriminaciones.

OPORTUNO: El servicio brindado debe ser en el momento adecuado, los términos adecuados con el ciudadano.

RESPETUOSO: Los seres humanos deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestra diferencia.

5. CANALES DE ATENCIÓN:

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Remedios, 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.

5.1. 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 Remedios, 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.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Servidores públicos

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

5.5. 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.

5.6. 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).

5.7. 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.

5.8. Carta del trato digno

La Administración Municipal de Remedios trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Remedios 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.

6. REQUISITOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS:

- ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer el manual de procesos y procedimientos manejando con el fin de dar información clara y oportuna.
- ✓ Conocer los permitentes y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención durante su turno.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dadas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo además de violentar los atributos del buen servicio, con lleva responsabilidad penal y disciplina. En este sentido, los servidores de la función pública:

- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el quien salude primero.
- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✓ Escuchar evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.
- ✓ Orientarlo con claridad y precisión.
- ✓ Atender al usuario con calidez y agilidad.
- ✓ Evitar trato altivo, desinteresado o condescendiente.
- ✓ Fortalecer continuamente el conocimiento
- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento que se acerca.
- ✓ Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presente.

7. SITUACIONES DIFÍCILES:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verdaderamente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja por un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



- ✓ Cuidar el tema de la voz; muchas veces no cuenta tanto que se dice, sino como se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

8. LENGUAJE:

- ✓ Respetuoso, claro y sencillo; 6 frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviatura. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadano o la que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano igual que utiliza términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, ya que se puede interpretar como frías y de afán.
- ✓ No siempre el funcionario público puede dar al ciudadano la respuesta que la espera. Por lo anterior, cuando se niega una solicitud las cosas se deben decir como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.
- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestre que él es importante y que la intención es presentarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse que el ciudadano entienda la respuesta.

9. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando el ciudadano desea interponer una queja o reclamos, el funcionario encargado para tal fin será el encargado de recibir y deberá seguir las siguientes recomendaciones.

- ✓ Escuchar con atención sin interrumpir al usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que pueda hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- ✓ Remitir de manera inmediata la queja o reclamo a la dependencia pertinente para que procedan a dar atención para su correspondencia.

10. PRESENTACIÓN PERSONAL

Este es un canal en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y se deben atender las siguientes recomendaciones.

10.1. PRESENTACIÓN PERSONAL

Esta influye en la percepción que tendrá nuestro usuario respecto al servicio público y a la entidad, por tanto, es importante mantener presentación apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

10.2. COMPORTAMIENTO

Evitar comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; chatear en su teléfono, o hablar por celular o con sus compañeros toda vez que estas acciones, indisponen al usuario, le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.

10.3. EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO

No hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es hacer percibir que sus necesidades no son importantes.

10.4. VOZ Y EL LENGUAJE

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

10.5. POSTURA

La postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

10.6. PUESTO DE TRABAJO

El ciudadano y apariencia del puesto de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de



desorden y descuido. En caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo en el puesto de trabajo, asegúrese de que algún compañero suplirá la ausencia.

10.7. HORARIOS DE TRABAJO

Cumplir el horario de trabajo, de ser posible, los servidores de Atención al Ciudadano presentarse en su puesto de trabajo de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDIA MUNICIPAL REMEDIOS

Los servicios públicos encargados de atender al ciudadano en la Entidad, especialmente debe cumplir con los siguientes protocolos:

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y procurar: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntarle al usuario su nombre, usarlo para dirigirse a él anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escuchando con atención.
- ✓ Verificar que entiende la necesidad con frases como: Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información requiere de forma clara y precisa
- ✓ Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando se requiere).
- ✓ Explicar al usuario la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entrega.
- ✓ Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”.
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

11.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadano en situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situaciones vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.



Adultos mayores, mujeres embarazadas,

Personas con requerimiento especial, los adultos mayores, mujeres embarazadas que ingresen a las diferentes dependencias de la administración Municipal deberán recibir la atención prioritaria y no dejar esperar en la atención de los trámites y servicios prestados.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

Atención a personas en situación de vulnerabilidad

(Víctimas de la violencia, a los Desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

(Indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si pueden comunicarse en español, en el evento que no hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y pedirles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

Personas en condición de discapacidad

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, no dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niño, evitar hablar en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirarlos con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido, comentarios imprudentes. Antes de llevar a cabo cualquier acción preguntar se desea recibir ayuda y como se le puede colaborar, cuando la persona lleve un acompañante, o prefiere y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado de las actividades que se está realizando durante la solicitud. Se orienta con claridad usando expresión como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo". Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlo, ni distraerse o consentir al animal, si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.



Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, desde informar a la persona con discapacidad visual antes de dejar sola.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Se debe hablar de frente a la persona, articulado las palabras (SIN EXAGERAR) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca, no denticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repite o lo escriba.

Persona con sorda cieguera

Es preciso informar que está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere la Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se desde ubicar a una distancia mínima de un metro.

Personas con discapacidad cognitiva

Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos, ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dando la facilidad para entender conceptos y suministrar información).

Personas con discapacidad mental

Se debe hacer preguntas cortas, en el lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

11.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es de vital importancia para la Alcaldía Municipal de Remedios, permite la comunicación en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, facilitando las consultas, trámites y servicios sin desplazarse a las instalaciones.

Para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Remedios que cuenten en el sitio de trabajo con un teléfono o extensión del conmutador deben atender la llamada rápidamente (máximo al tercer timbre). El ciudadano debe recibir atención en el primer intento de llamada.
- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada identificando nombre, secretaria o área de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ 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.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto, apoyándose en el manual de procesos y procedimientos actualizados que debe estar publicado en la web.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, que será proporcionado por Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Usar un tono adecuado ni muy alto ni muy bajo, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Usar lenguaje claro y sencillo sin “omitir” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La vocalización que se emplea por el canal telefónico debe ser levemente menor a la usada en el canal presencial.
- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota si es necesario de los puntos importantes.
- ✓ Esperar sin interrumpir a que el ciudadano termine de hablar antes de responder. Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa, asegurarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor que atiende la llamada, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, 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.
- ✓ Si es preciso, informar al usuario qué pasos sigue en el proceso.
- ✓ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130
Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



la entidad lo permitan; si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

- ✓ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido y explicarle la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- ✓ Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al usuario colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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 requisitos vigentes que exija la Ley, haciendo uso de los diferentes canales de atención de los que dispone la Administración Municipal de Remedios
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exija 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 art. 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

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

NIT: 890.984.312 - 4

Alcaldía de Remedios

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

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 afectar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad los 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 la atención preferente.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar.
- ✓ Abstenerse de ofrecer dádivas 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 servidores públicos.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

alcaldia@remedios-antioquia.gov.co – Teléfono: 57 (4) 830 3130
Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 308 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co