



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

JOHN JAIRO URIBE CASTRILLÓN

ALCALDE

2020-2023

**REMEDIOS ANTIOQUIA
Abril-2022**

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	6
2.1.	OBJETIVO GENERAL	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3.	MARCO LEGAL	7
4.	ALCANCE	8
5.	PROPÓSITO DE LA POLÍTICA	8
6.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	9
6.1.	MISIÓN.	9
6.2.	VISIÓN.	9
7.	DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA.....	9
7.1.	DIAGNÓSTICO	9
7.2.	ENFOQUE ESTRATÉGICO	10
7.3.	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	11
7.3.1.	De la ventanilla hacia adentro	11
7.3.2.	De la ventanilla hacia afuera	12
7.4.	PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO	13
7.5.	VALORES DEL SERVICIO AL CIUDADANO	14
7.6.	ACTITUD DEL SERVICIO AL CIUDADANO	14

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.6.1.	Lenguaje: comunicación verbal y no verbal	15
7.6.2.	Respuesta negativa a la solicitud.....	16
7.6.3.	Atención a personas alteradas.....	16
7.6.4.	Atención de reclamos.....	17
7.7.	ATENCIÓN PRESENCIAL	17
7.8.	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.....	24
7.8.1.	Derechos de los ciudadanos ante la Alcaldía.....	25
7.8.2.	Deberes de los ciudadanos ante la Alcaldía	26
7.8.3.	Deberes de la Alcaldía en la atención al público	26
7.8.4.	Canales de atención	27
7.8.5.	Recomendaciones:	30
8.	RESPONSABLES	30
9.	INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA .	32
10.	SEGUIMIENTO	33

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

1. INTRODUCCIÓN

La implementación de la Política de servicio al ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos. Su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor pues dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad.

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017 , dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Modelo estándar de Control Interno (MECI) en un único modelo que se constituye en *“el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio”*.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como es posible analizar, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a la entidad en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación estado ciudadano.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer una gestión eficiente y efectiva del servidor público frente al ciudadano asegurando la calidad de la prestación de los servicios acorde con las necesidades de los grupos de valor y afianzando los derechos de los ciudadanos.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación de la Alcaldía del Municipio de Remedios con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta Institucional de la Alcaldía de Remedios en condiciones de igualdad, sin importar sus características sociales, políticas, físicas o cualquier otro tipo de situación especial.
- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la entidad.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

3. MARCO LEGAL

Constitución Política- artículo 2.	<i>“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”</i>
Decreto 1499 de 2017:	<i>“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.</i>
Decreto Ley 019 de 2012:	<i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”</i>
Decreto Ley 2050 de 1995:	<i>“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”</i>
Ley 2052 de 2020:	<i>“Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”</i>
Ley 962 de 2005:	<i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares</i>

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

	<i>que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”</i>
Decreto 2106 de 2019	<i>Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública</i>

4. ALCANCE

La política de servicio al ciudadano facilita a los grupos de valor conocer y acceder a sus derechos mediante los servicios que brinda la Alcaldía de Remedios en todas sus dependencias, coadyuba a fortalecer los distintos canales de atención, así como a recibir información completa, clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada a sus necesidades y expectativas.

5. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

Facilitar la interacción con los grupos de valor generando mejora continua en el servicio prestado por la entidad, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía hacia la Administración del Municipio de Remedios y generando valor público en el desarrollo de plataforma institucional.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

6.1. **MISIÓN:** Servir al pueblo remediano a través del cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, con criterios de equidad y subsidiariedad para la construcción de la paz y la convivencia, apropiación de las condiciones y potencialidades de desarrollo del territorio para todos y todas desde el reconocimiento de la dignidad de las personas y en armonía con la naturaleza.

6.2. **VISIÓN:** En el año 2028 Remedios será eje de conexión regional (Magdalena Medio y la Costa Atlántica) con un talento humano saludable y educado, consiente del cuidado de los recursos naturales y con una economía basada en la agroindustria limpia, la agroforestería y la producción aurífera, de manera ambientalmente sostenible, socialmente justa y económicamente rentable. Una comunidad con elevados niveles de participación y control ciudadano sobre los bienes públicos y su gestión transparente; apropiada de la riqueza de su diversidad étnico cultural, su identidad e historia como territorio aurífero, desde donde construyen lazos de solidaridad y paz.

7. DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA

7.1. DIAGNÓSTICO

El primer paso para emprender acciones orientadas a fortalecer el servicio y la atención al ciudadano por parte de los servidores públicos en una entidad es realizar un diagnóstico del estado de la política; matriz suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como herramienta denominada Matriz de GETH, la cual establece un inventario de variables para dar cumplimiento a los lineamientos de la política. La *intención*

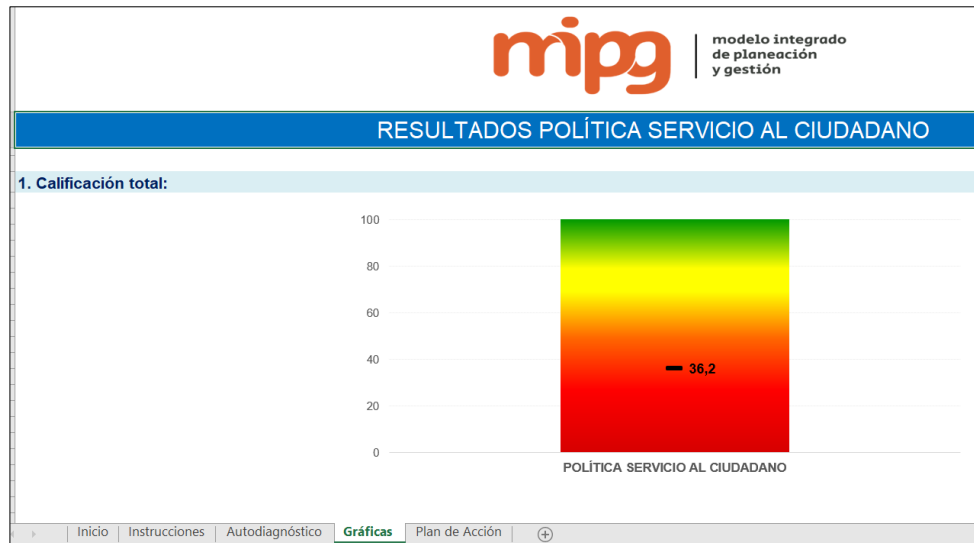
¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

de su aplicación es identificar las fortalezas de la entidad en esta política y cuales aspectos se deben mejorar o establecer para alcanzar el cumplimiento normativo.



Aplicada la Matriz Respecto a esta política la implementación se originó desde la contratación del personal acorde a las necesidades de la comunidad ya que con el desarrollo del diagnóstico se evidenció la necesidad de su implementación.

7.2. ENFOQUE ESTRATÉGICO

La Política del servicio al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3649 de 2010 y se complementa con el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos

1. La atención de la ventanilla hacia adentro
2. La atención de la ventanilla hacia afuera.

¡VALE LA PENA SOÑAR!



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

De igual manera se tuvieron presentes las indicaciones del documento *Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano*, dado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

7.3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Los elementos estratégicos corresponden a “*un desafío que afecta a la misión, la visión, los proyectos, los usuarios, los costos, la financiación, la organización y la gestión.*”

La identificación de los elementos estratégicos es un paso esencial del proceso de planificación estratégica”¹ con respecto al servicio al ciudadano de los cuales para esta política se pueden aplicar los siguientes elementos:

7.3.1. De la ventanilla hacia adentro

7.3.1.1. Institucional

- Acuerdos y normatividad dentro de la entidad para una adecuada prestación de servicios.
- Adopción de políticas, planes y acciones.
- Disposición de una estructura organizacional para facilitar la implementación de estrategias para la toma de decisiones.
- Comunicación directa entre las dependencias de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección.

¹ Concepto tomado literalmente de preguntas relacionadas Google .
https://www.google.com/search?q=6.3.%09ELEMENTOS+ESTRAT%C3%89GICOS&sxsrf=APq-WBt4m76Toxf6Lwt4Qyh2Qteb7FYbdQ%3A1651098264368&ei=mMJoYrWRFogEwbkP0sqToAk&ved=0ahUKEwi1vaWsplX3AhUKQiABHVLBJQQ4dUDCA4&uact=5&oq=6.3.%09ELEMENTOS+ESTRAT%C3%89GICOS&gs_lcp=Cqnd3Mtd2I6EANKBAhBGABKBAhGGABQAFqAYIACaABwAXgAqAEAiAEAkqEAmAEAoAECaAEBwAEB&scient=gws-wiz

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.3.1.2. Procesos y procedimientos

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- Informes de PQRSDF - oportunidades de mejora.
- Carta de compromiso de los servidores públicos, responsables de los derechos de petición.
- Carta de trato digno.

7.3.1.3. Talento humano

- Componente fundamental de gestión de mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Acceso a sus derechos.
- Oportuna respuesta a su solicitudes y requerimientos.
- Plan de incentivos a servidores públicos para el desarrollo de iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Lista de servidores públicos graduados del Curso Virtual de Lenguaje Claro.

7.3.2. De la ventanilla hacia afuera

- Canales de atención para interactuar con la ciudadanía.
- Identificar necesidades de los ciudadanos.
- Organizar actividades que relacionen la ciudadanía con la administración.
- Establecer indicadores.
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial).
- Ventanilla única.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.3.2.1. *Cumplimiento*

- Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.
- Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.

7.3.2.2. *Certidumbre*

- Comunicación precisa.
- Lenguaje claro.
- Respuestas a las solicitudes interpuestas.
- Solucionar inquietudes.
- Realizar trámites.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

7.4. PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO

El protocolo del servicio al ciudadano del Municipio de Remedios es una herramienta básica implementada a través de los canales de atención con responsabilidad al ciudadano. Se dividen en:

- Atención presencial.
- Atención telefónica.
- Atención por correspondencia.
- Atención virtual.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.5. VALORES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- **Respeto:** *“Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos, se desconozcan nuestras diferencias.*
- **Amabilidad:** *Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.*
- **Confiabilidad:** *Brindar información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones.*
- **Empatía:** *El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su Lugar.*
- **Incluyente:** *Respetar la diversidad de todas las personas.*
- **Oportuno:** *En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.*
- **Efectivo:** *Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.*
- **Innovador:** *Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades y aprovechando las oportunidades”.*²

7.6. ACTITUD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En este sentido, el servidor público debe:

- Prestar un buen servicio y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Implementar estándares de calidad.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

² Valores de la política del servicio al ciudadano tomada de la página del DAFP política de servicio al ciudadano actualizada

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas y se pone en su lugar.
- Orienta respetuosamente.
- Orienta claridad y precisión.
- Atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

7.6.1. Lenguaje: comunicación verbal y no verbal

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias es preciso la práctica de los siguientes ítems:

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor, “Corazón, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor o “Señora.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

7.6.2. Respuesta negativa a la solicitud

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, se debe informar de manera clara y precisa para que el ciudadano comprenda las razones de la negación. Por lo anterior se debe tener presente:

- Explicar con claridad el motivo de no poder acceder a la solicitud.
- Buscar alternativas para que el ciudadano comprenda que se buscan soluciones.

7.6.3. Atención a personas alteradas

En ocasiones pueden llegar a presentarse casos en los que los ciudadanos se muestran inconformes, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, en estos casos se debe:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución (si es que las hay) y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

7.6.4. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, es por ello que para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- 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 puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.
- Cumplir con el procedimiento para la gestión integral de PQRSDF.

7.7. ATENCIÓN PRESENCIAL

Los servidores públicos, prestadores de servicios y contratistas que atienden los requerimientos de los usuarios son la representación de la Alcaldía, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio al ciudadano.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Ofrecer a los clientes o usuarios de la Alcaldía Municipal de Remedios un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr, por tanto, es necesario tener en cuenta para la atención presencial las siguientes actuaciones:

- **Presentación personal:** Es el mejor argumento para causar una primera buena impresión, la imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales. La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. El carnet debe portarse en un lugar visible como parte de la regla de identificación como miembro del equipo de trabajo de la Administración.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes, por lo tanto, estos comportamientos deben ser evitados por todos los funcionarios que atiendan o tengan contacto con los ciudadanos o grupos de valor que se benefician de sus servicios.
- **La expresividad en el rostro:** Pueden ser “contagiadas” al público, independientemente de la emoción que revele, pues la expresión facial es relevante y siempre se debe prestar el servicio mirando al interlocutor a los ojos, demostrando interés y atención, lo que se traduce en confianza de parte del ciudadano con la consecuente interacción positiva y receptiva de este.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- **El lenguaje:** En particular brinde información en lenguaje claro, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evita las posturas rígidas o forzadas.
- **Cuidado de los documentos:** Archivar los documentos lo antes posible siguiendo los procedimientos definidos por la entidad para tal fin, ello garantiza que los trámites que se estén ejecutando con el (los) ciudadano (os) se lleven a feliz término cuando dependan de dichos archivos.

7.7.1.1. *Acciones de anticipación para la atención presencial*

Servidores de ventanilla: Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano, para ello se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- **En el contacto inicial:** Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes “Bienvenido/a”, identificarse “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- **En el desarrollo del servicio:** Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. Responder a las preguntas.
- **Retiro del puesto de trabajo:** Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para: Explicarle por qué debe hacerlo y

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta, al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

- **En la finalización del servicio:** Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”, Despedirse con una sonrisa, llamando al 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.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un Impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Atención preferencial:** La atención preferencial es prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.
 - **Adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas y veteranos de la fuerza pública:** El servidor público debe tener en cuenta que estas personas se deben atender de manera preferencial; Conforme lo dispone el Decreto 019 de 2012 artículo 13: *Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.*
 - **Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

de su interés particular. Conforme lo dispone el Decreto 019 de 2012 artículo 12: *Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.*

- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Son víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.
- **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:** Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola, si la persona ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar. Por lo regular Siempre la persona con discapacidad visual tiene su perro guía, no deben separarlos, 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.
- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:** Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- **Atención a personas con sordo- ceguera:** Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- **Atención a personas con discapacidad física o motora:** No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
 - **Atención a personas con discapacidad cognitiva:** Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
 - **Atención a personas con discapacidad mental:** Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, Confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
 - **Atención a personas de talla baja:** Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
 - **Atención telefónica:** Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía de la Alcaldía de 57 (4) 830 3130 Para la correcta atención vía telefónica, deberá utilizarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir, hablar con nitidez, buena vocalización, hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida, evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto, tomar nota para recordar los puntos importantes, no interrumpir al usuario cuando está

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

hablando, emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente, realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

- **Correo electrónico Institucional:** La Alcaldía del Municipio de Remedios cuenta con un correo institucional contactenos@remedios-antioquia.gov.co, que para los fines pertinentes se protegerá siguiendo los lineamientos de la política de seguridad digital de la entidad.
- **Redes sociales:** La Administración cuenta con el servicio red social <https://es-la.facebook.com/alcaldiaremediosant/> y la Página web: <https://www.remedios-antioquia.gov.co> que son empleados para dar a conocer información de interés para los grupos de valor.
- **Atención por correspondencia:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
- **Buzón de PQRSDf:** La Alcaldía de Remedios, cuenta con un buzón por medio del cual se reciben las PQRSDf físicas allegadas a la entidad. los trámites para proceder con la gestión de estas, se describe en el procedimiento para la gestión integral de PQRSDf.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co

7.8. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

<p style="text-align: center;">Carta de Trato Digno</p> <p style="text-align: center;">La Alcaldía Municipal Remedios Antioquia</p> <p>Con el objetivo de establecer una interacción de relación directa con la ciudadanía y garantizando los derechos constitucionales y legales; la alcaldía Municipal de Remedios Antioquia se compromete a vigilar que el trato de todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, garantizándole a la ciudadanía un servicio con calidad y oportunidad a través de nuestros canales de información:</p> <p>Presencial: En nuestras oficinas ubicadas en el Palacio Municipal en el municipio de remedios Calle 10 Nro. 9-62 Jornada laboral de 7:30 a.m. a 12:30 M y de 2:00 pm a 6:30 pm de lunes a viernes en todas las dependencias</p> <p>Telefónico: A través de la línea fija Telefax: 57 (4) 830 3130</p> <p>Virtual: En nuestra portal web: https://www.remedios-antioquia.gov.co</p> <p>En nuestro Facebook: https://es-la.facebook.com/alcaldiaremediosant/ en el correo electrónico atencionciudadano@remedios-antioquia.gov.co en el correo electrónico alcaldia@remedios-antioquia.gov.co</p> <p>Atención por correspondencia A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en el primer piso de nuestras instalaciones se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y/o actos de corrupción en jornada 7:30 a.m. a 12:30 M y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes igualmente en el correo atencionciudadano@remedios-antioquia.gov.co</p> <p>También puede radicar PQRS en el portal web de la entidad en el enlace servicio al ciudadano: https://www.remedios-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Pagina/PQRS.aspx</p> <p>Adicionalmente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción podrán radicarse a través de nuestro Código Postal 052820 o a nuestra dirección Calle 10 Nro. 9-62</p> <p>Y nuevamente en el botón de sugerencias ubicado en el primer piso de nuestras instalaciones. Las respuestas de los mismos serán recibidos de acuerdo a lo establecido en el decreto nacional por el cual se reglamenta el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y por el cual se reglamenta también el costo por la reproducción de documentos.</p>	<p style="text-align: center;">Carta de Trato Digno</p> <p>Las denuncias por actos de corrupción observados por el ciudadano pueden ser presentadas al correo electrónico: XXXXXXXX O en el canal ya mencionado de la página web, https://www.remedios-antioquia.gov.co con el número radicado usted podrá hacer seguimiento a la solicitud interpuesta por usted. Si la petición es incompleta puesto que carece de un dato de contacto la respuesta será publicada en el tablero de la entidad adjuntando una copia de la solicitud para que sea identificada por el usuario y así pueda acercarse a reclamarla a la oficina competente firmando el oficio de recibido.</p> <p>A continuación, relacionaremos los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. 2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la entidad 3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible 4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costo de los respectivos documentos salvo expresa reserva legal. 5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente: a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles f) Peticiones de información: 10 días hábiles 6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. 7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de discapacidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. 8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
--	---

Nota: La carta de trato digno del municipio debe estar publicada en la página web del municipio y en espacios visibles al público.

La Alcaldía municipal debe utilizar un lenguaje claro, con información completa, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículos 5, 6 y 7; La Alcaldía de Remedios expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, los deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano, así:

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.8.1. Derechos de los ciudadanos ante la Alcaldía

- a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- h. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- i. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.8.2. Deberes de los ciudadanos ante la Alcaldía

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

7.8.3. Deberes de la Alcaldía en la atención al público

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- f. Tramitar las peticiones que lleguen a la entidad por cualquiera de los medios disponibles.
- g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

- h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

7.8.4. Canales de atención

A continuación, se disponen los principales canales de comunicación con los funcionarios de la Alcaldía de Remedios. Los contratistas que laboran en la entidad y que prestan servicios a los ciudadanos, podrán ser contactados a través de las respectivas secretarías de despacho.

Despacho del Alcalde	
Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	Alcaldía@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	
Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	gobierno@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Secretaría de Planeación y Desarrollo territorial	
Teléfono:	57 (4) 830 3130

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



SECRETARÍA DE GOBIERNO
Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

JUNTOS POR REMEDIOS

Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	planeacion@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Secretaría de Hacienda	
Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	hacienda@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Dirección de control interno	
Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	controlinterno@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Comisaría de familia	
Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	comisaria@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Inspección de Policía

Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	inspeccionytransito@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Oficina del SISBEN

Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	sisben@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Oficina de Familias en Acción

Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	familiasenaccion@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

Oficina de Víctimas

Teléfono:	57 (4) 830 3130
Dirección:	Calle 10 Nro. 9-62 - Código Postal 052820
Correo:	enlacevictimas@remedios-antioquia.gov.co
Horario de atención:	lunes a viernes 7:30am-12:30M y 2:00pm-6:30pm

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

7.8.5. Recomendaciones:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención: Radicación física, buzón de PQRSDf o portal web.
- Los trámites y servicios de la Alcaldía de Remedios son gratuitos y no requieren de intermediarios.
- Su derecho de petición debe cumplir los requisitos definidos en la ley para presentarlo.

8. RESPONSABLES

Todas las dependencias de la entidad del Municipio de Remedios tienen el deber de divulgar la política y también de implementarla.

Alta Dirección: Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano • Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

Líderes de proceso y equipos de trabajo: Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano • Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera

Grupo de Atención al Ciudadano: Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano. • Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. • Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano. • Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: La política de servicio al ciudadano tiene lineamientos de cumplimiento dentro del plan anticorrupción componente atención al ciudadano la cual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos Teniendo en cuenta lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

9. INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA

DOCUMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>
1. Diagnóstico de Servicio al ciudadano	✓
2. Canales de atención internos y externos	✓
3. Carta de trato digno	✓
4. Espacios físicos adecuados a discapacidad y trato preferencial	✓
5. Lineamientos de PQRSDf	✓
6. Política de protección de datos personales	✓
7. Manual de atención al usuario	✓
8. Buzón de PQRSDf	✓
9. Actas PQRSDf	✓
10. Informe PQRSDf	✓
11. Encuestas medición de percepción	✓
12. Diagnóstico de espacios físicos norma según la NTC 6047 de 2013	✓
13. Caracterización de grupos de valor	✓
14. Tablero Institucional	✓

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co



Municipio de Remedios

Nit: 890.984.312 - 4

Secretaría de Gobierno
y Servicios Administrativos

**JUNTOS POR
REMEDIOS**

10. SEGUIMIENTO

La Dirección de Control Interno de la entidad será responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano, así mismo se ejercerá control mediante los mecanismos de participación ciudadana al revisar el componente de atención al ciudadano enmarcado dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se realizará seguimiento por medio de los resultados del FURAG y los seguimientos semestrales a PQRSDF.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

APROBADO EN ACTA No. 02 del 29 de abril de 2022

Proyectó:	Revisó:	Aprobó
Nombre: Sory Aneth Ortiz G. Cargo: Implementación MIPG	Nombre: Luisa María Estrada Cargo: Secretaria de Gobierno	Nombre: Comité Institucional de gestión y desempeño

¡VALE LA PENA SOÑAR!

gobierno@remedios-antioquia.gov.co – Telefax: 57 (4) 830 3061

Calle 10 Nro. 9-62 Piso 3 Oficina 302 - Código Postal 052820

www.remedios-antioquia.gov.co