



Alcaldía Municipal de Floridablanca



# **MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. REFERENCIA NORMATIVA .....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. ELEMENTOS COMUNES Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	7
5.1. Requisitos funcionarios públicos: .....	7
5.2 Posibles Situaciones difíciles que pueden presentarse en Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	8
5.3 Lenguaje que deben emplear los funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	9
6. ORIENTACIÓN DE RECLAMOS EN ATENCION AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA .....	9
7. ATENCION POR EL CANAL PRESENCIAL .....	10
7.1 Presentación personal de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca .....	10
7.2 Comportamiento en el sitio de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	10
7.3 Expresividad en el rostro de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	10
7.4 Tono de voz de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: 10	
7.5 Postura en el sitio de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	11
7.6 Puesto de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca: .....	11
7.7 Horario de trabajo: .....	11
7.8 Ausentarse puesto de trabajo: .....	11
8. ATENCION GUARDIAS DE SEGURIDAD .....	11
9. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA MUNICIPAL.....	12
10. ATENCION PREFERENCIAL.....	13
10.1 Adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con requerimiento especial. .	13
10.2 Atención a niños, niñas y adolescentes.....	13
10.3 Atención a personas en situación de vulnerabilidad.....	13

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

10.4 Grupos étnicos minoritarios .....	13
10.5 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual .....	13
10.6 Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias .....	14
10.7 Personas con sordo ceguera .....	14
10.8 Personas con discapacidad cognitiva .....	14
10.9 Personas con discapacidad mental .....	14
10.10 Personas talla baja .....	14
11. ATENCION CANAL TELEFONICO .....	15
12. ATENCION CANAL VIRTUAL .....	16
12.1 Chat Individual: .....	18
12.2 Redes Sociales: .....	20
13. ATENCIÓN ESCRITA.....	20
13.1. Buzón de Sugerencias.....	21
14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....	21
14.1 CONOZCA SUS DERECHOS: .....	21
14.2 CONOZCA SUS DEBERES: .....	22
14.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES: .....	22
14.4 CANALES DE ATENCIÓN: .....	23
15. LISTA DE DISTRIBUCION .....	24
16. HISTORIAL DE REVISIONES.....	24

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

## 1. INTRODUCCION

El manual de atención al ciudadano es una herramienta que permite a los funcionarios públicos obtener cambios importantes en la prestación del servicio, ofrecer calidad en los procesos, procurando que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud atendiendo sus demandas y necesidades en el menor tiempo posible. Es por esto que la Alcaldía Municipal de Floridablanca contempla una amplia gama de canales y mecanismos de atención de interacción con los ciudadanos, de tal manera que se pueda construir una capacidad integral para la búsqueda de soluciones a sus necesidades y requerimientos, a la par de configurar de manera permanente sólidas redes de conocimiento y aprendizaje, capaces de recoger, procesar, sistematizar y analizar la información que proviene de esas solicitudes.

## 2. ALCANCE

El manual de atención al ciudadano de la Alcaldía del Municipio de Floridablanca – Santander, permite brindar orientaciones básicas que logren mayor acercamiento de la Administración Central y la comunidad.

## 3. REFERENCIA NORMATIVA

Manual adoptado del Departamento Nacional de Planeación- protocolo de servicio al ciudadano

## 4. DEFINICIONES

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

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**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.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

**CANAL CORRESPONDENCIA:** 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 quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

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

**CHAT:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software Entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, imitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. 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 Mundial 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.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado 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 contiene orientaciones básicas fundamentales 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.

**REDES SOCIALES:** aplicaciones 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.

**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.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISÓ RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

	 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

**QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medida correspondientes.

**QUEJA ANÓNIMA:** Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar repuesta a este tipo requerimientos.

**QUEJAS O RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO:** Estas pueden ser:

- Insatisfacción por la atención y servicio prestada en las instalaciones de la entidad por parte del personal de la misma.
- Insatisfacción por la atención y servicio prestada por el personal de la entidad, ya sea por contactos establecidos vía telefónica, virtual o personalmente.
- Insatisfacción por la asesoría que se ofrece tanto en la administración central, como en cada una de las entidades descentralizadas.
- Quejas y reclamos por mal servicio.

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

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

**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.

**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 Y ASESORÍA AL CLIENTE:** Servicio personalizado prestado al Cliente, con el fin de informar sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISÓ RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

## 5. ELEMENTOS COMUNES Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Alcaldía Municipal de Floridablanca en su compromiso de brindar al usuario la orientación adecuada a sus requerimientos, debe poseer los siguientes atributos:

- ✓ **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ **Amable:** La atención brindada debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** Las respuestas a los requerimientos de los usuarios deben ser certeros y previstas en las normas.
- ✓ **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** El servicio brindado debe ser en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Efectivo:** Con el servicio brindado resuelve lo pedido.

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 necesitan escuchar es una información oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

### 5.1. Requisitos funcionarios públicos:

- ✓ La Secretaria General debe informar al punto de Atención al Ciudadano sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas. Así mismo las Secretarías deben informar las novedades o eventos a realizar para brindar una orientación adecuada.
- ✓ Conocer el manual de procesos y procedimientos actualizado con tiempos de entrega definidos de los trámites y servicios emitidos por las secretarías, con el fin de dar información clara y oportuna.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, las novedades proporcionadas por las secretarías o los temas que pueden afectar la atención durante su turno.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

En este sentido, los servidores de la Alcaldía Municipal de Floridablanca deben:

- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el ciudadano quien salude primero.
- ✓ Orientar los requerimientos solicitados por los ciudadanos.
- ✓ Escuchar y 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.
- ✓ Evitar la espera innecesaria y ofrecer una explicación por la demora.
- ✓ Fortalecer continuamente el conocimiento.
- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en 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 presenten.

**5.2 Posibles Situaciones difíciles que pueden presentarse en Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Floridablanca:**

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente 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 de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ 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.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------



	 <p style="text-align: center;"><b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 5.3 Lenguaje que deben emplear los funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:

- ✓ Respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ 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”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

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

- ✓ 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 muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entienda la respuesta

## 6. ORIENTACIÓN DE RECLAMOS EN ATENCION AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

Cuando el ciudadano desea presentar una queja o reclamo, los funcionarios de atención al ciudadano serán los encargados de orientarlos e indicarle los pasos a seguir.

- ✓ Escuchar con atención y 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.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISÓ RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ 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.
- ✓ Orientar al ciudadano en la radicación de la queja o reclamo en la ventanilla de atención PQRS para su correspondiente tramite.

## 7. ATENCION POR EL CANAL PRESENCIAL

Este es un canal que brinda orientación y los funcionarios públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca interactúan en persona con los ciudadanos para resolver las solicitudes, tramites, servicios relacionados con las funciones propias de la Administración Pública Municipal.

### 3.1. Recome

#### 7.1 Presentación personal de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca

Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca, son los responsables de proyectar una presentación apropiada y acorde a la imagen de la institución. El carnet que lo acredita como funcionario de la institución debe portarse en un lugar visible.

#### 7.2 Comportamiento en el sitio de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:

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

#### 7.3 Expresividad en el rostro de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:

El funcionario público no debe 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 decir, educado, cortés, amable.

#### 7.4 Tono de voz de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 <p>Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

El tono de voz refuerza 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.

### **7.5 Postura en el sitio de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:**

Los funcionarios deben tener en cuenta 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 evitar las posturas rígidas o forzadas.

### **7.6 Puesto de trabajo de los Funcionarios Públicos de la Alcaldía Municipal de Floridablanca:**

La organización del puesto de trabajo tiene 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, es responsabilidad de los funcionarios mantener el sitio de trabajo ordenado.

### **7.7 Horario 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.

### **7.8 Ausentarse puesto de trabajo:**

Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

## **8. ATENCION GUARDIAS DE SEGURIDAD**

Los guardias de seguridad de la Alcaldía Municipal de Floridablanca deben:

- ✓ Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

	 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

- ✓ Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- ✓ Orientar al usuario sobre la ubicación del punto de Atención al Ciudadano.
- ✓ Proporcionar el carnet de visitante al ciudadano solicitando un documento diferente a la cedula de ciudadanía.

## 9. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA MUNICIPAL

Los servidores públicos encargados de atender trámites, servicios de la Entidad deben cumplir con los siguientes protocolos:

- ✓ Saludar, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y pronunciar: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entiendan la orientación brindada con frases como: “Entendió la explicación?”
- ✓ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Explicarle al usuario si tiene que retirarse del puesto de trabajo para averiguar sobre la información solicitada.
- ✓ Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- ✓ Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando se requiera) o remitirlo a la oficina competente.
- ✓ Explicarle al usuario la razón de la demora.
- ✓ De acuerdo al manual de procesos y procedimientos Informar la fecha establecida para la entrega de las respuestas.
- ✓ Orientar al ciudadano sobre los pasos a seguir para los trámites y servicios.
- ✓ Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse amablemente, llamando al usuario por su nombre o anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”.
- ✓ Revisar, si es del caso en las secretarías o áreas los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 <p>Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

## 10. ATENCION PREFERENCIAL

Es aquella que se da 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.

### 10.1 Adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con requerimiento especial.

Los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con requerimiento especial que ingresen al primer piso el servidor público del Punto de Atención al Ciudadano debe orientarlos con el dispensador de turnos, para que tomen un ficho de atención prioritaria y no deban esperar en la atención de los trámites y servicios prestados en las ventanillas de industria y comercio, predial, ejecuciones fiscales, tesorería paz y salvo. Igualmente en las demás secretarías y áreas debe darse prelación a los ciudadanos con requerimiento especial.

### 10.2 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.

### 10.3 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.

### 10.4 Grupos étnicos minoritarios

(Indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras 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.

### 10.5 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 <p>Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene 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.

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.

### **10.6 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.

### **10.7 Personas con sordo ceguera**

Es preciso informar que se 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 debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

### **10.8 Personas con discapacidad cognitiva**

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

### **10.9 Personas con discapacidad mental**

Se deben hacer preguntas cortas, en 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.

### **10.10 Personas talla baja**

Los funcionarios del punto de Atención al Ciudadano deben ubicar la persona en el sitio diseñado para ellos, buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 <p>Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

## 11. ATENCION CANAL TELEFONICO

El canal de atención telefónico es de vital importancia para la Alcaldía Municipal de Floridablanca, 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 la atención por el canal telefónico se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Floridablanca 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.
- ✓ 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, dentro y fuera de la ciudad que será proporcionado por Secretaria General.
- ✓ 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 “comerse” 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.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISÓ RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ 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 la entidad lo permitan; si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedirle 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. ATENCION CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------



	 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>CÓDIGO:</b> DR -M - 100 - 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- ✓ Ser preciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- ✓ Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- ✓ Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

**12.1 Chat Individual:**

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- ✓ Tener los manuales de procesos y procedimientos, directorios con sus respectivas extensiones, nombres de funcionarios encargados de las secretarías, áreas, entes descentralizados actualizados para apoyarse y brindar información clara y precisa.
- ✓ Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada. Y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Alcaldía Municipal de Floridablanca. Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”
- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ De ser así, informar al usuario empleando frases como: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene ampliar la información: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- ✓ Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- ✓ Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones, Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas un texto escrito solo en mayúsculas equivalen a gritos en el lenguaje escrito, No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.,
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques, No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- ✓ Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- ✓ Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- ✓ En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>CÓDIGO:</b> DR –M – 100 – 46	
		<b>VERSIÓN</b>	01
<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>DESPACHO</b>		<b>PROCESO: DIRECCION</b>	

## 12.2 Redes Sociales:

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente.

## 13. ATENCIÓN ESCRITA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Los funcionarios encargados deben tener en cuenta la siguiente información para la atención por correspondencia:

- ✓ Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada. (Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia).
- ✓ Saludar amablemente, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al usuario. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”;
- ✓ Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al usuario.

### 13.1. Buzón de Sugerencias

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Revisar semanalmente el buzón.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados, relacionarlos en la planilla de entrega.
- ✓ Realizar la entrega a ventanilla única en el horario establecido 08:00 a 11:00 am, 2:00 a 5:00 pm.
- ✓ Dar una respuesta a los ciudadanos por el medio registrado en la sugerencia.

## 14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6, 7, damos a conocer derechos y deberes ciudadanos y deberes de las autoridades.

### 14.1 CONOZCA SUS DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos: [www.floridablanca.gov.co](http://www.floridablanca.gov.co)
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

6. 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.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**14.2 CONOZCA SUS DEBERES:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

**14.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES:**

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas, y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISOR RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	------------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos, y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

#### 14.4 CANALES DE ATENCIÓN:

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
<b>PRESENCIAL</b>	Atención personal	Calle 5 no. 8-25 Alcaldía Municipal de Floridablanca	Días hábiles de: Lunes a viernes de 7:45 am a 11:45mm de 2: p.m. a 5:45.p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los funcionarios y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
	Radicación de correspondencia		Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 11am de 2:00 p.m. a 5.p.m	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de este medio, el cual recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Alcaldía Municipal de Floridablanca.
<b>WEB</b>	Página web	<b>CORREO INSTITUCIONAL:</b> contactenos@floridablanca.gov.co		Brinda recepción de mensajes de cualquier tipo por parte de los ciudadanos.
		<b>PQRS:</b> <a href="http://www.floridabl">http://www.floridabl</a>		PQRS WEB permite presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a través de la

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA AGOSTO 2015	REVISO RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA JULIO 2016	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 29 DE NOVIEMBRE 2016
------------------------	----------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

		anca.gov.co/pqrs/		página web <a href="http://www.floridablanca.gov.co">www.floridablanca.gov.co</a>
		<b>PETICIONES:</b> peticiones@floridablanca.gov.co		Recepcióna peticiones de los ciudadanos y direcciona a la secretaría o área competente.
		<b>CHAT:</b> <a href="http://www.floridablanca.gov.co/">http://www.floridablanca.gov.co/</a> Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.	Lunes a Viernes en el horario de 8:00 a 11:45 a.m. y de 02:00 a 5:45 p.m.	Chat WEB brinda atención mediante envío y recepción de mensajes a través de la página web <a href="http://www.floridablanca.gov.co">www.floridablanca.gov.co</a> de
<b>TELEFÓNICO</b>	Centro de contacto	<b>CONMUTADOR INSTITUCIONAL</b>  (57) 7- 6497777	Días hábiles de lunes a viernes de 07:45 a.m. 11:45 a.m. de 2:00 a.m. 5:45 p.m.	Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención, pueden acceder a la misma información a través de nuestro canal telefónico.  Es línea gratuita desde cualquier lugar del área metropolitana de Bucaramanga.
		<b>FAX</b>  (57) 7- 6497583	Días hábiles de lunes a viernes de 07:45 a.m. 11:45 a.m. de 2:00 a.m. 5:45 p.m.	Recepción de documentos vía fax.

## 15. LISTA DE DISTRIBUCION

Alcaldía Municipal de Floridablanca

## 16. HISTORIAL DE REVISIONES

ULTIMA VERSIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
0	Agosto de 2015	Creación
1	Julio de 2016	Actualización





**MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO**

**DESPACHO**

**PROCESO: DIRECCION**

<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> AGOSTO 2015	<b>REVISO</b> RESPONSABLE DEL PROCESO	<b>FECHA</b> JULIO 2016	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 29 DE NOVIEMBRE 2016
-------------------------------	-----------------------------	--	----------------------------	--	--------------------------------------