



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Región que Vive

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



alcaldiapitalito.gov.co





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Atención al ciudadano



Se define como un proceso dónde el ciudadano busca información y servicios del Estado a través de canales de atención operados por personas que tienen la misión de facilitar este acceso



Cómo influye su comportamiento en la atención a la ciudadanía?



Se atiende bien cuando de manera consciente se busca influir positivamente en la comunidad, trabajando para ellos con gusto y especial dedicación a sus necesidades.



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Elementos comunes en todos los canales de atención

Atributos del buen servicio

Actitud

Lenguaje

Respuestas negativa

Atención a personas alteradas

Atención a reclamos





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Atributos del buen servicio

Es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera 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.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Efectivo:

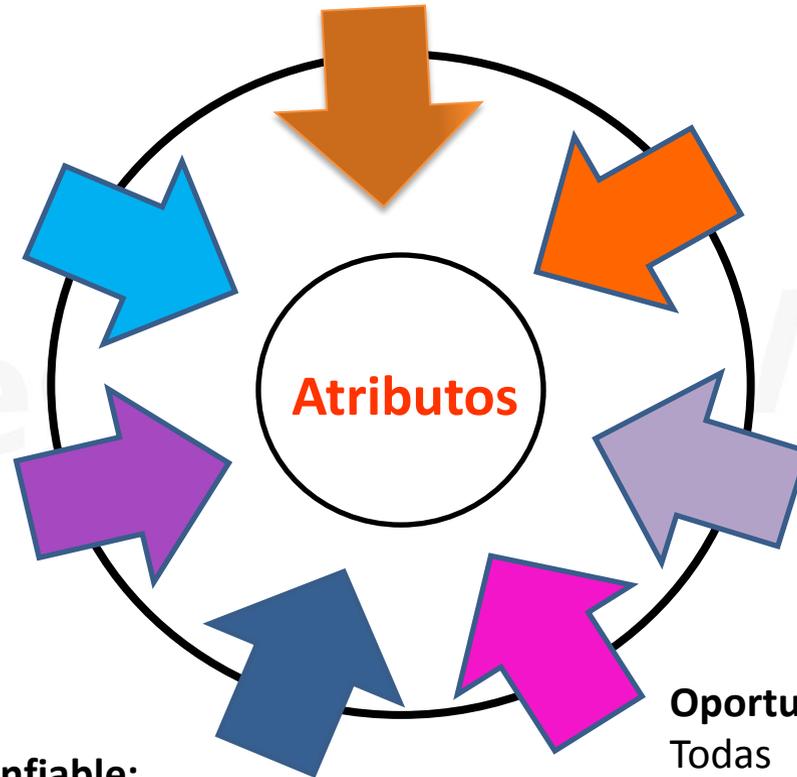
El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Empático:

Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión

Incluyente:

El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas que acceden a derechos.



Respetuoso:

Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias

Amable:

Es ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás

Oportuno:

Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y la ley.

Confiable:

Las respuestas y resultados deben ser certeras basadas en normas y procedimientos.



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Actitud

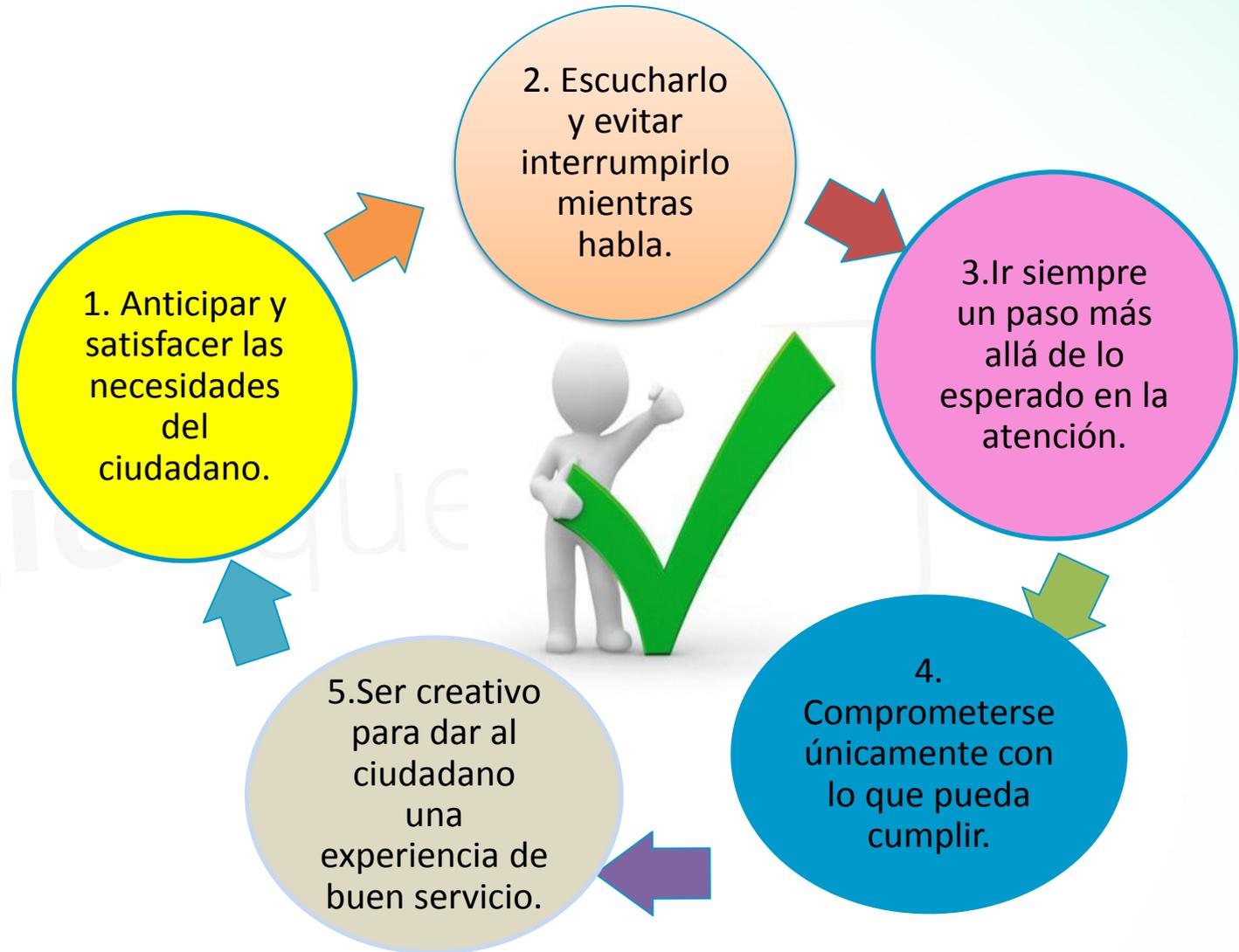
Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

El servidor público debe:





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Lenguaje

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo

Evitar tutear 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





Respuesta negativas a solicitudes

1

Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud

2

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.



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Atención a personas alteradas

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



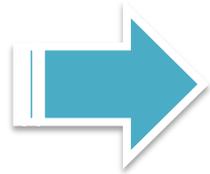
Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme

No tomar la situación como algo personal: La ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona





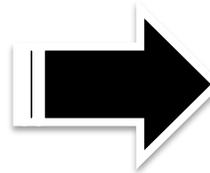
Alcaldía Municipal
Pitalito Huila



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.

Atención a reclamos

Escuchar

- Con atención y sin interrumpir al ciudadano

Explicar

- Lo que usted puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no pueda hacer

Poner

- En ejecución la solución ofrecida

Tener

- Los tiempos establecidos para responder

Si es posible

- Contactar al usuario posteriormente con el fin de saber si quedo satisfecho con la solución .

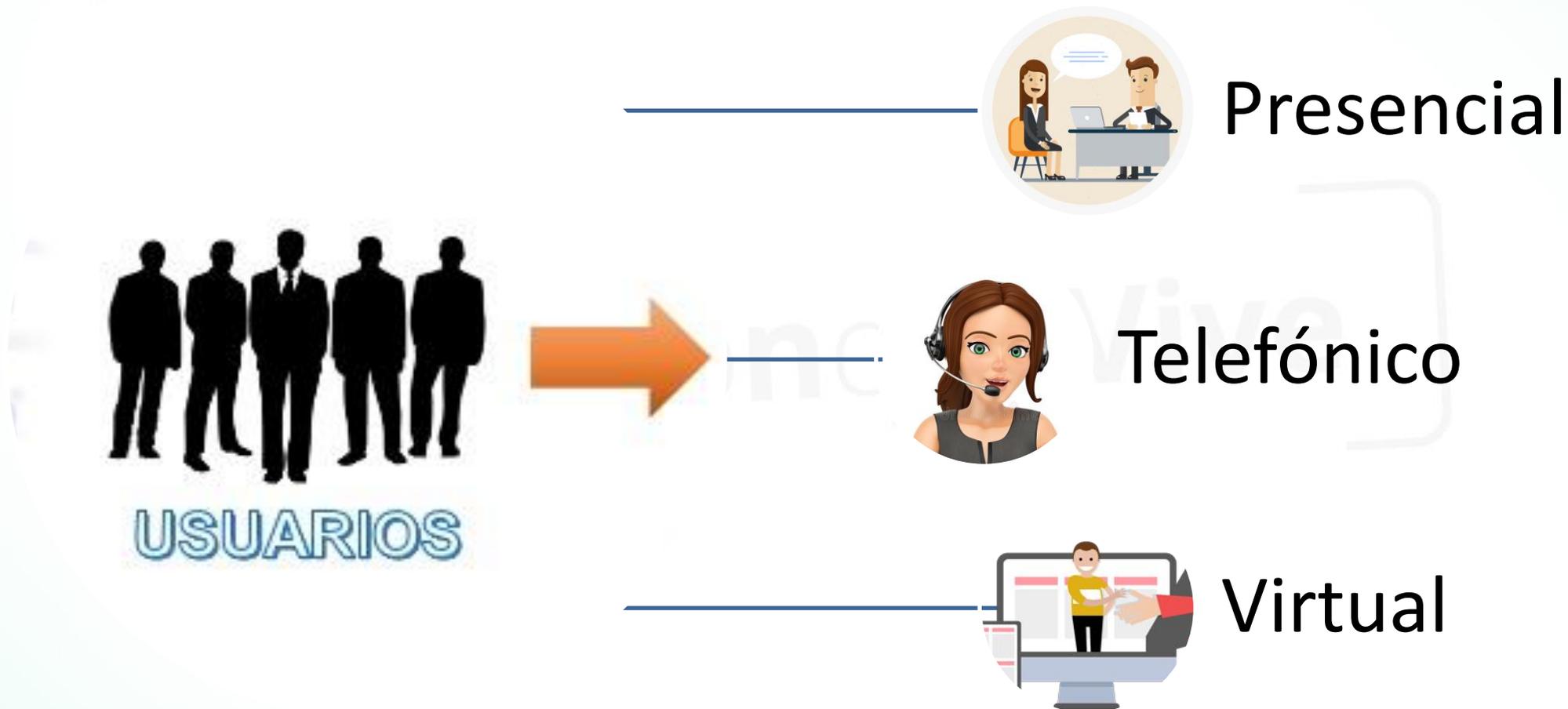
Radicar

- Inmediatamente si la queja o reclamo es presentada en forma escrita



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Canal atención





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Canal atención presencial



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Canal atención virtual



Sitio web y Correo electrónico:

Por estos canales el ciudadano también puede formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias; se accede a la opción PQRS desde el sitio web.

No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro del horario reglamentario.

RegiónqueVive



alcaldiapitalito.gov.co





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Canal atención telefónico



Medio de comunicación a través del cual pueden formular sus consultas, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones ante cualquier dependencia de la Administración Municipal.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Horario de Radicación de PQRS -



Lunes-jueves

De 7:30 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.

Viernes

De 7:30 de la mañana a 12:00 del mediodía y de 2:00 de la tarde a 4:00 de la tarde





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Recomendaciones generales

Presentación personal:

La identificación del servidor debe estar visible.

Comportamiento :

Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, chatear, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

El puesto de trabajo: si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Desarrollo de la atención



RegiónqueVive



alcaldiapitalito.gov.co





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

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 la Administración Municipal”, “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”.



Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Durante la atención

1

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención

2

Verificar que entienden la necesidad con frases como:
Entiendo que usted requiere...

3

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Retiro del puesto de trabajo

1

Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar

2

Pedirle permiso antes de retirarse

3

Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Solicitud que requiere mayor análisis

1

Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata

2

Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

3

De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Cuando el servicio debe prestarse por otra dependencia

1

Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia

2

Si es en otra dependencia del Municipio, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano

3

Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor que lo atenderá





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Finalización del servicio



1

Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

2

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»

3

Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Atención preferencial



Adulto mayor
y mujer
embarazada



Niños niñas y
adolescentes



Personas en
situación de
vulnerabilidad



Atención de
personas de
talla baja



Atención a
grupos étnicos
minoritarios





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Protocolo para atención a personas en condición de discapacidad

- Discapacidad auditiva

- Sordo ciega

- Discapacidad física

- Discapacidad mental

Consultar protocolo atención al ciudadano en el siguiente link de la pagina web de la alcaldía <http://www.alcaldiapitalito.gov.co/> pestaña atención al ciudadano



Deberes del servidor público

1

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción

2

Atender a todas las personas que hubieran ingresado o accedido a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención

3

Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programada por la entidad en relación a temáticas de servicio al ciudadano



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Deberes del servidor público

4

Brindar información certera soportada en procedimientos o normativa vigente

5

Conocer al detalle los portafolios de servicio de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención

6

Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano





Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

Región que Vive

COMUNICACIONES OFICIALES



alcaldiapitalito.gov.co



Comunicaciones Oficiales



Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas por una entidad del Estado en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en dicha entidad, independientemente del medio utilizado, Acuerdo 060 de 2001.



Las comunicaciones oficiales, ya sean internas o externas son las que se generan como producto de una función y por tanto cada entidad acorde con su contexto, misional, legal y administrativo deberá identificar dichas comunicaciones en concordancia con las tablas de retención documental.



Las comunicaciones internas de carácter oficial, deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, artículo 7, Acuerdo 060 de 2001.

Responsabilidades en la atención a las comunicaciones oficiales

1

Las comunicaciones oficiales internas y externas que reciben las diferentes dependencias de la Administración Municipal se les debe dar respuesta o trámite de forma oportuna en los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

2

La falta de atención a las peticiones y a los términos contemplados en la ley para resolverlas, constituyen falta para el servidor público, Ley 734 de 2002.

3

Los funcionarios deberán iniciar el trámite al requerimiento máximo 3 días después de su radicación en el sistema de comunicaciones oficiales extranet y debe finalizarse 3 días antes de su vencimiento.

Responsabilidades en la atención a las comunicaciones oficiales

4

Cualquier servidor público y/o contratista de la Alcaldía Municipal que reciba en su bandeja de entrada o de registro de información una comunicación externa dirigida de un usuario que requiera una respuesta oficial, deberá remitirla inmediatamente a ventanilla única al correo electrónico atenciónalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co para que sea radicado en el Sistema de información que soporta el proceso –“Extranet”.

5

Cuando llegue un documento radicado a una dependencia de la alcaldía cuya temática no corresponda a ésta, el trámite de reasignación de los requerimientos debe efectuarse en un tiempo no superior al 50% del tiempo de los términos del vencimiento.

6

En cada Dependencia de la Administración Municipal, los auxiliares administrativos asignados a cada Despacho serán los funcionarios responsables de recibir los requerimientos en el sistema de comunicaciones oficiales extranet y asignar al encargado del área de dar el trámite respectivo.



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila

*Los desafíos son los que hacen la vida
interesante, superarlos es lo que hace la vida
significativa (J.J Marino)*



شكرا

GRACIAS

RegiónqueVive



alcaldiapitalito.gov.co

