

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 1 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

MANUAL:

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

1. INTRODUCCION:

La Alcaldía Municipal de Girón ha implementado una amplia gama de canales y/o mecanismos de atención a las comunidades, de tal manera que se pueda establecer una conciencia de sensibilización integral para la búsqueda de soluciones a sus necesidades y requerimientos, como también realizar de manera permanente sólidas redes de conocimiento y aprendizaje, capaces de recoger, procesar, sistematizar y analizar la información que proviene de esas solicitudes.

La ideología del servicio de atención al ciudadano se apoya en los ciudadanos y ciudadanas, pilares de la gestión pública, razón por la cual, todos los esfuerzos de la Administración municipal de Girón estarán dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar colectivo de la comunidad o individual del usuario.

Este manual de Atención al ciudadano es un mecanismo que le permitirá a los empleados públicos obtener transformación importante en la prestación de este servicio, como ofrecer calidad en los procesos, hacer realidad que la debida atención al Público sea eficiente, eficaz y con prontitud en la atención de sus necesidades y demandas en el menor tiempo posible.

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

Importante precisar, que los empleados o funcionarios públicos que atiendan nuestro servicio de atención al ciudadano son la imagen de la administración municipal de Girón y los usuarios (Ciudadanos) los evaluadores del servicio, observando que este servicio sea garante de mejorar su calidad de vida.

Pero para mantener una excelente prestación del servicio de atención al ciudadano, es necesario que los funcionarios empiecen a cambiar la actitud y aptitud involucrando crecimiento personal y profesional en el servicio el cual debe ser cálido, amable, digno y de calidad, para que en esta interacción de experiencia en la atención a los ciudadanos y ciudadanas se obtenga un nivel de desempeño eficiente y efectivo.

En resumen, es necesario e indispensable invitar a todos los empleos públicos vinculados con esta administración que hacen parte del Servicio de atención al Ciudadano, tener sentido de pertenencia y ser un eslabón de esta cadena de manera integral de nuestro Manual, apropiándose de los principios que rigen la administración pública, ya que nuestra existencia como servidores públicos es dada gracias a la CIUDADANÍA.

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

Para finalizar, doy una cordial bienvenida y extendiendo la participación a los funcionarios como a los ciudadanos y ciudadanas en general de este nuevo Servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 3 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

2. DEFINICION:

El Manual de Atención al Ciudadano se concibe como un documento guía de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, en él se establecen reglas, pautas y normas para socializarlas e implementarlas por la Administración Municipal; con el propósito de brindar una excelente atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos a la comunidad en general que allegue a la administración municipal.

3. OBJETIVO GENERAL

La Administración municipal tiene como objetivo fundamental en este Manual, establecer protocolos, procesos y procedimientos para realizar la actividad diaria del servicio de atención al ciudadano, condición "sine qua non" que debemos implementar los funcionarios públicos de esta administración municipal y los ciudadanos y ciudadanas, para obtener un resultado positivo en la participación conjunta en este Servicio al Ciudadano.

4. ALCANCE

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

5. RESPONSABLES:

JEFE DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Actuar de conformidad con la normatividad legal vigente al funcionario quien haya incumplido con sus funciones.

SERVIDOR PÚBLICO: Prestar y garantizar un servicio eficiente y eficaz de manera agradable, orientando siempre el servicio con calidad humana.

6. DEFINICIONES:

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

CANALES DE SERVICIO. Medios a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas interactuarán con la Administración, con el fin de cumplir sus obligaciones, orientación o asistencia con los trámites y servicios de la entidad que presta o para obtener información.

CANAL PRESENCIAL: Lugar u oficina en donde los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia con la prestación del servicio de la entidad.

CANAL CORRESPONDENCIA: Lugar u oficina donde los ciudadanos y ciudadanas pueden hacer entrega o radicar comunicaciones escritas sobre peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitar trámites e información sobre los servicios que presta la entidad territorial.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, para temas de interés general, programas, trámites, servicios, información, orientación o asesorar al ciudadano, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

CHAT: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, que significa "charla", también usado como cibercharla (Internet), mediante el uso de un software Entre dos, tres o más personas.

CIUDADANO O CIUDADANA. Persona considerada como miembro activo de una sociedad o Estado, titular de derechos y sometidos a sus leyes.

CIUDADANIA; Es la manifestación o condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada, que se rige por un conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive.

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.

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

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

DERECHO DE PETICIÓN ESPECIAL PARA SITUACIONES DE RIESGO PARA LA VIDA: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor termino, en las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

QUEJA: Es la expresión escrita o verbal por el cual el usuario comunica 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 medidas correspondientes.

QUEJA ANÓNIMA: Es la expresión escrita o verbal por el cual el usuario comunica su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se presta un servicio, queja presentada sin identificación del usuario.

RECLAMO: Es una solicitud escrita o verbal 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.

SERVICIO: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SERVIDOR PÚBLICO: Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la Ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123).

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

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

TRÁMITE: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 5 de 30
	Versión:		00
	Fecha de Aprobación:		30/06/2022
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

USUARIO: Toda persona natural o jurídica que se beneficia con el trámite o un servicio.

7. CONDICIONES GENERALES:

a- Condiciones para radicar un documento:

- ✓ Nombre de la autoridad a la que dirigen.
- ✓ Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
- ✓ Describir las razones en se apoya su solicitud.
- ✓ Los nombre y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, correo electrónico, ciudad, departamento de residencia.
- ✓ La relación de documentos que acompañan su petición revise que estos están completos.
- ✓ La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo cuando no sepa escribir de acepta huella).

b- Horarios de atención:

Los documentos solo se radicarán de forma presencial en la Dirección de Ventanilla Única y correspondencia ubicada en la carrera 25 # 30-32 en los siguientes horarios para correspondencia interna:

Lunes a jueves de 8:00 am a 11:45 am y de 2:00 pm a 5:45 pm.

Viernes de 8:00 am a 11:45 am.

Los documentos solo se radicarán en los siguientes horarios para correspondencia externa:

Lunes a viernes de 11:45 am y de 2:00 pm a 5:45 pm.

Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD:

Petición: 15 días hábiles.

Queja: 15 días hábiles.

Reclamo: 15 días hábiles

Solicitud de Información o Documentación: 10 días hábiles

Felicitaciones: 15 días hábiles

Sugerencias: 15 días hábiles

Petición de Consultas: 30 días hábiles

8. MARCO NORMATIVO

La Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

También es importante resaltar que el DNP en virtud del artículo 2 de la C.P., creó el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que tiene como misión coordinar la formulación de la Política Nacional de Servicio al ciudadano y su implementación, diseñar herramientas y desplegarlas a nivel institucional y territorial.

8.1 CONSTITUCION POLITICA:

•Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

•Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

•Artículo 13. (...) el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

•Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

•Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

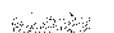
•Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

•Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

•Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley (...).

•Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

•Artículo 88. La Ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 7 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

•Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

•Artículo 270. La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

8.2 LEYES:

•Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

•Ley 190 de 1995. Artículo 58o. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

•Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

•Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

•Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

•Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

•Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

•Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

•Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

•Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

8.3 Resoluciones:

•Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

•Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

•Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015. •Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los

procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

9. DESARROLLO

9.1 PRESUPUESTOS DEL SERVICIO

El Servicio de atención a la Ciudadanía en la Alcaldía de Girón se regirá por los siguientes presupuestos:

Dirigirá la prestación del servicio bajo la directriz de mejorar el mismo de manera continuada cuyo fin sea el de entregar una atención eficiente y eficaz con calidad, brindando satisfacción del servicio a los ciudadanos usuarios a nivel territorial y nacional.

Establecerá un excelente trabajo en equipo, orientado primordialmente a la atención en los diferentes canales de Interacción Ciudadana y es necesario que exista un gran sentido de pertenencia y de compromiso real de todos los funcionarios públicos a quienes se les asigna esta prestación del servicio.

Se dispondrá en los diferentes canales de atención al ciudadano de manera constante, un funcionario de nómina responsable del servicio y la atención de requerimientos ciudadanos.

Se socializará la formación de la ciudadanía, como factor principal para la participación activa de interacción con la administración.

En el portafolio de servicios de atención a la ciudadanía, se informará los horarios, requisitos y plazos oportunamente a la Guía de Trámites y Servicios y demás instancias correspondientes.

9.2 CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS DEL EXCELENTE SERVICIO

La Alcaldía Municipal de Girón en su compromiso de brindar al usuario una orientación adecuada, debe poseer los siguientes atributos:

RESPETUOSO, DIGNO Y HUMANO: Atender el servicio de manera imparcial e igualitaria que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

CALIDO Y AMABLE: La atención Brindada a la ciudadanía en el servicio solicitado, debe ser de una manera cálida, cortés, gentil y sincera, dándoles la importancia que se merecen y otorgando especial consideración con su condición humana

CONFIABLE: El servicio se debe prestar con respuestas de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada como también en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad que deben ser certeros y previstas en la constitución y las leyes.

EMPÁTICO: el servidor debe percibe lo que el ciudadano siente y ponerse en su lugar.

OPORTUNO Y/O RÁPIDO: El servicio brindado debe ser en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

EFFECTIVO Y DE CALIDAD: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 9 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público, el producto entregado debe contar con las características definidas por las entidades, de tal forma que se garantice la calidad en el mismo.

El excelente servicio no es la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, el excelente servicio tiene como fin el de satisfacer 100% las expectativas de quien lo recibe; es decir, comprender las necesidades de los usuarios como es la importancia de saber escuchar al ciudadano e interpretar objetivamente y razonablemente sus necesidades.

Por lo tanto, la información que necesitan escuchar los ciudadanos y ciudadanas debe ser oportuna, clara y completa. Evitar dar Respuestas como "No tengo ni idea", "Regrese mañana" o "No es mi competencia" son vistas por el usuario como un servicio indebido.

9.3 LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

La atención de cada ciudadano o ciudadana, es una experiencia y oportunidad importante para que estos usuarios se sientan sorprendentemente satisfechos con un servicio de calidad. La primera impresión percibida por el usuario debe ser lo más objetivamente confiable y segura: por lo tanto, hay que reconocer su importancia y conocerles, ya que en la atención los ciudadanos y ciudadanas prefieren que:

- Se les tenga en cuenta,
- Se les dé importancia,
- Se les trate amable y respetuosamente,
- Se les atienda con calidez y agilidad,
- Se les comprenda su situación,
- Se les oriente con precisión, veracidad y oportunidad,
- Se les ofrezca alternativas de solución,
- Se les brinde respuesta oportuna a sus solicitudes y
- Se les brinde un ambiente digno en el Punto de Atención

9.4 PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

9.4.1 PRESENTACION PERSONAL

Los funcionarios públicos en primer lugar deben mostrar una presentación personal impecable en los puestos de trabajo, esto produce un gran impacto positivo en los usuarios a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen de la alcaldía de Girón. Si existe o existiere uniformidad en la presentación personal de los funcionarios, los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión de anomalía en el Punto de Atención.

Los ciudadanos y ciudadanas esperan de los funcionarios una presentación personal apropiada para la tarea que se va a desempeñar y darle un estatus al Punto de Atención. Una excelente presentación personal se manifiesta en la dignificación del servicio. Por lo anterior, es necesario y de suma importancia que los funcionarios públicos que prestan este servicio deben observar o tener en cuenta lo siguiente:

- .) Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- .) Portar el uniforme establecido de manera permanente y solo al interior del punto de atención.

- .) Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y boinas.
- .) Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- .) Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- .) Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, entre otros.
- .) Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- .) Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tablets, celulares o equipos de cómputo.

9.4.2 DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Las oficinas o sitio donde se presta el servicio deben tener gran relevancia e importancia con el debido cuidado y apariencia de estos espacios físicos. Tienen un impacto inmediato en la ciudadanía; un puesto de trabajo desordenado, lleno de elementos y sucio, da la sensación de desorden, descuido y desorganización. Los funcionarios están obligados en su deber ser, el de ofrecer a los usuarios a través del orden y la pulcritud en sus puestos de labor, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además facilita la labor individual.

En este orden de ideas, el puesto de trabajo debe estar siempre bien presentado; razón por la cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- .) Mantenerlo en perfecto orden y aseo,
- .) Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana,
- .) No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo,
- .) No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo,
- .) La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel,
- .) Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión, según el procedimiento de organización de archivos.
- .) La papelería de basura no debe estar desbordada. y Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor.
- .) Debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

9.4.3 COMO MANTENER UNA OFICINA DE ATENCION

Para mantener y ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios limpios, agradables y organizados de los puestos de trabajo y donde puedan recibir una atención de manera digna y un óptimo servicio, es necesario que los sitios de la atención al ciudadano se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, entre algunas recomendaciones tenemos:

- .) Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros:
- .) Limpiar las áreas de servicio, trámites y pagos,
- .) Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas
- .) Limpiar las oficinas administrativas y baños, Mantener paredes e interruptores limpios.
- .) Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 11 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

-) No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
-) No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
-) La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
-) Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión, según el procedimiento de organización de archivos.
-) La papelería de basura no debe estar desbordada.
-) Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

9.4.4 MANTENIMIENTO LOCATIVO SITIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para resaltar este tema, es requisito mostrar y ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados, que sean fácilmente conocerlos o identificarlos como lugares de servicio a la ciudadanía, y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Para alcanzar esta meta es necesario que en cada sitio, lugar u oficina de atención se establezcan rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, tal como se enuncia a continuación:

-) Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros.
-) Limpiar las áreas de servicio, trámites y pagos.
-) Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas.
-) Limpiar las oficinas administrativas y baños.
-) Mantener paredes e interruptores limpios.
-) Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.
-) Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.
-) Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

Con el fin de conservar la infraestructura física en todos sus aspectos se debe revisar y confirmar el estado de los siguientes elementos, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:

-) Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
-) Carteleras e información contenida en ellas.
-) Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
-) Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
-) Señalización individual y general.
-) Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
-) Módulos de trabajo y silletería.

9.4.5 ESTAR PREPARADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO.

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

-) Documentarse con respecto a la información que se va a transmitir.
-) Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación.
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
-) Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
-) Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando "sí, entiendo", demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está

escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases “antimisil” como “... entiendo su situación”.

.) Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo...

.) Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.

.) Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.

.) Respire pausadamente.

.) Reformule los hechos importantes.

.) Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.

9.4.6 DE LA EXCELENTE INTERACCION PARA UN BUEN SERVICIO

La interacción con la ciudadanía tiene sus propias características según el canal, es importante establecer los mecanismos o fases que serán utilizados por las dependencias que componen la Administración Municipal de Girón que prestan su servicio a la Ciudadanía. Para prestar este servicio la Alcaldía de Girón implemento varios canales de interacción.

9.4.7 DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Con este servicio se pretende ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno con calidad y respeto que ellos y ellas se merecen. También se busca realizar una atención estándar en los puntos o sitios establecidos para esta atención personalizada o presencial dentro de la administración Municipal.

Cabe señalar, dichos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores y colaboradoras que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que para la ciudadanía, representa el contacto directo con la Administración Distrital; los medios de interacción ciudadana de este canal son:

Oficina de Radicación: Dirección de Ventanilla Única y Correspondencia

Oficina Servicio de Atención a la comunidad Salud.

Oficina Servicio de Atención a la comunidad Educación.

Cada dependencia de la Alcaldía de Girón.

9.4.8 GUIA DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

La filosofía base de este canal es hacer sentir bien al ciudadano o ciudadana, para lograr este deseo, los servidores y servidoras aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

Horario: Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Expresión facial: la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, atento, educado y cortés.

Voz y Lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 13 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

Postura: la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.

Dotación: Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias.

Imagen: Adopte la imagen corporativa usando el uniforme asignado si lo hay y/o el carnet institucional.

9.4.9 PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Girón. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y a una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

9.4.9.1 ATENCIÓN ESCRITA:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por escrito a través de la Dirección de ventanilla única y Correspondencia ubicada en Palacio Municipal, Carrera 25 N°30-32, Código Postal: 687541 y 687542. Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD ubicados en las diferentes Secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Girón, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

Así mismo se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- 1.) Haga contacto visual con el ciudadano o ciudadana desde que ingrese al sitio de atención.
- 2.) Saludar de manera amable y solicitar “en que se le puede colaborar”.
- 3.) Brinde una atención exclusiva durante el tiempo del servicio,
 - a. Identifique el objeto de la visita
 - b. Verificar el cumplimiento de los requisitos si es necesario.
- 4.) Sorprenda favorablemente al ciudadano o ciudadana con una atención cordial, espontáneo y sincero.
- 5.) Conviértase en asesor del ciudadano o ciudadana garantizando su satisfacción en la atención.
6. Sea entusiasta y cordial en la atención.
7. Sea objetivo y use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
8. Al terminar el servicio despídase de manera cordial y vuelva a preguntarle si “hay algo más en que le pueda servir”

Además de los protocolos anteriores, usted como funcionario de atención al ciudadano debería poner en práctica otras acciones y actitudes en la atención presencial lo siguiente:

- a) Pregunte al ciudadano o ciudadana su nombre y úselo para dirigirse a ellos cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.

- b) Manifestarle su interés en conocer su necesidad.
- c) Evite dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: "reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa", etc.
- d) Responder y brindar a las preguntas del usuario, información que requiera de forma clara y precisa.
- e) Cuando una solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, informe y remita al usuario para que se dirija a otro sitio o punto de atención. Si el punto o modulo al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse. Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor o servidora que lo atenderá.
- f) Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano o ciudadana, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- g) Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano o ciudadana la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- h) En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano o ciudadana si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

9.4.9.2 DE LATENCIA PREFERENCIAL

De conformidad con el Decreto 019 de 2012 en su 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 para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública".

Se define entonces brindar atención prioritaria y con prelación sobre los demás ciudadanos o ciudadanas.

En adultos mayores y mujeres embarazadas:

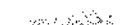
El funcionario una vez observe el ingreso de estos ciudadanos y ciudadanas, debe orientarlos para que se sitúen en un sitio destinado para su atención; servicio que se prestara por orden de llegada y de manera preferencial.

De las personas con y en situación de discapacidad:

Los ciudadanos y ciudadanas con estas condiciones se encuentran catalogadas en atención preferencial, debido a limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) y del ambiente social, físico en las que vive esa persona, debido a estas barreras es necesario integrarlas con una participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.

De la atención de niños, niñas y adolescentes:

Los menores de edad (niños, niñas y adolescentes) son ciudadanos y ciudadanas con derechos, razón por la cual deben ser tratados como sujetos autónomos para interactuar y acercarse a la institucionalidad para recibir una atención preferencial, en la atención a niños, niñas y adolescentes del municipio de Girón, se debe seguir los siguientes lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente:

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 15 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

- a.) A los menores de edad hay que reconocerles y valorarles que tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria
- b.) Reconocimiento de los menores de edad como sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
Es necesario conocer acerca del desarrollo de los menores de edad, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, situaciones que le permitirá al funcionario comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones y procesos.
- c.) Analizar que los menores de edad se encuentran permanentemente en interacción, sujetos importantes de un sistema familiar, social, institucional y comunitario, capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de los menores de edad.
- d.) En todas las actuaciones institucionales públicas prima el interés superior de los menores de edad y la garantía de sus derechos, los cuales fueron establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia y en la Política de Infancia y Adolescencia implementada en el municipio, razón por la cual todos los funcionarios tienen la misión y la obligación de abogar ante sus cuidadores, así como ante las entidades responsables del cuidado y protección de los menores de edad.

En atención a los anteriores lineamientos es necesario atender a niños, niñas y adolescentes bajo los siguientes criterios:

El respeto a la diferencia:

No se debe rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de raza, orientación sexual, creencia religiosa, condición de discapacidad, o cualquier otra condición, por parte de los funcionarios, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

Concertar citas con niñas, niños o adolescentes:

Ningún funcionario del municipio puede concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal, no tener contacto físico, ni información personal o virtual.

Privacidad de la información:

Ningún funcionario deberá manipular la información registrada en la base de datos de los menores de edad con el propósito hacer contacto con los mismos o con sus familiares acudientes fuera de la atención laboral. No se pueden utilizar los datos personales de los menores de edad con fines diferentes a la atención del servicio requerido ni dar a conocer los datos o información sobre los menores de edad a otra persona o institución no autorizada, a excepción de si hacen parte de la intervención de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes mediando solicitud de manera formal.

El buen trato:

Al Funcionario le está prohibido dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se encuentre en el servicio de atención. No realizar o utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato.

De las dadas:

Los funcionarios no deben dar ni recibir regalos, toda acción o procedimiento con los menores de edad se deben regir por los diferentes protocolos del buen servicio de atención, para hacerlo de modo formal y no personal como tampoco puede enviar a los niños, niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

9.4.9.3 DE LA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD:

Con estos ciudadanos y ciudadanas, se debe usar la frase "PERSONAS CON DISCAPACIDAD", como se estableció en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, adoptada por la Ley 1346 de julio 31 de 2009 y la Ley Estatutaria 1618 de febrero 27 de 2013 la cual establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes acciones:

- a.) El funcionario que reciba al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar para que reciba atención con prioridad.
- b.) Como funcionario debe identificarse y preguntar a la persona con discapacidad qué trámite va a realizar, una vez conocido el trámite requerido asigne turno preferencial y solicite si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar, de ser así, guíe al ciudadano (a) con discapacidad al sitio de atención.
- c.) No utilice términos despectivos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra las capacidades de los usuarios con discapacidad.
- d.) Si una persona con discapacidad llega con acompañante y el funcionario realiza preguntas, no se dirija al acompañante no dude en preguntarle directamente al usuario con discapacidad a fin de evitar hacerle sentir excluida de la atención.
- e.) Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- f.) Este siempre atento con una actitud de colaboración en todas las actividades que la ciudadana o ciudadano con discapacidad no pueda realizar por sí solos.

a. Discapacidad Auditiva

Un ciudadano o ciudadana con esta discapacidad, es cuando tiene carencia o deficiencia para oír, razón por la cual a estos usuarios que tienen dificultades en la audición (leve o total) una vez establecido el contacto con ella, hay que tener en cuenta:

- .) Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, toque levemente su hombro para llamar su atención.
- .) Verifique si el ciudadano o ciudadana con discapacidad auditiva puede establecer comunicación escrita.
- .) Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona, en donde podrá acudir a elementos visuales.
- .) Mientras esté atendiendo al ciudadano y ciudadana, establezca siempre el contacto visual. Es indispensable que el usuario visualice su rostro para que la lectura de los labios es una opción de comunicación; no quite ni desvíe la vista, el usuario puede creer o pensar que la conversación terminó. Háblele claro haciendo una excelente vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- .) Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con voz alta, siga su solicitud, pero no utilice un tono de voz exagerado, puede creer que lo están gritando.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 17 de 30
	Versión:		00
	Fecha de Aprobación:		30/06/2022
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

) Evite gritar, ya que el rostro es lo que el interlocutor percibe, ya que al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.

) En la atención de los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad auditiva, la intercomunicación es visual por lo tanto cobra especial importancia, se debe tener cuidado con el lenguaje corporal.

) En lo posible es necesario tener contar con un funcionario capacitado en este lenguaje.

b. Discapacidad Visual

Un ciudadano o ciudadana con discapacidad visual, es cuando tiene carencia, disminución o deficiencia para ver, razón por la cual estos usuarios requieren de herramientas y estrategias especiales para brindar una excelente atención diferencial, los usuarios con esta discapacidad visual encuentran barreras como las de orientación y movilidad, estas barreras se pueden aliviar usando estrategias como:

) En la atención a los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad visual, a pesar de que no pueda verlo hay que atenderlos con normalidad, ya que estos usuarios por su condición de ciegos o de baja visión, sienten o captan la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.

) Si se presta la atención por turno preferencial a personas con esta incapacidad visual, se le debe informar sobre el número del mismo, para que este pendiente del llamado del turno y sea atendido.

) Si el usuario acepta de su ayuda para su direccionamiento o ubicación en el sitio de atención, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.

) Camine despacio y sin hacer movimiento rápido, en lo posible camine en línea recta.

) Cuando el usuario no acepte su colaboración (guía), es importante informarle las indicaciones, las cuales deben ser precisas y claras que le permitan ubicarse en el espacio. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.

) Para acceder a una silla es necesario que el funcionario, tome la mano del usuario sobre el espaldar o el brazo de la silla.

) Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.

) No suba la voz, ya que con estas personas su discapacidad es visual y no es sorda por lo tanto la conversación ha de fluir normalmente.

) Si es necesario leerle un documento, léalo despacio y con claridad, léalo completo y no haga comentarios sobre el texto, a menos que el usuario se lo pida expresamente.

) Si la hay que indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.

c. Discapacidad Física

Un ciudadano o ciudadana con discapacidad física, es cuando existe limitación o impide el desempeño motor, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, tenga en cuenta:

) Si el usuario con discapacidad física utiliza silla de ruedas, ubíquese a corta distancia y al frente.

) Busque o escoja la ruta más adecuada para movilizar con mayor comodidad y amplitud al usuario hasta el punto de atención.

- .) Al atender a un usuario que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos en la medida de lo posible y sin posturas estresantes más si se va a mantener una conversación de mayor duración.
- .) Antes ayudar a un usuario en silla de ruedas pregunte siempre por el mecanismo de manejo, para conducir la silla es importante sujetarla con ambas manos y desde la parte de atrás y colabórese con transportar objetos que traiga el usuario.
- .) Evite apoyarse en la silla de ruedas que este siendo utilizada ya es parte de su estación corporal.
- .) Pida permiso al usuario con discapacidad física para cambiar o trasladar de lugar los instrumentos de ayuda para su movimiento (muletas, caminador, bastón).
- .) Permitir a las personas que usan instrumentos de ayuda de movilidad las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- .) Si en la atención del usuario debe acompañarlo y este utilice instrumentos de ayuda motriz, camine despacio o al ritmo de él o ella.
- .) Cuando conduzca la silla de ruedas de un usuario y necesite dialogar con alguien, ponga la silla de ruedas en frente para que el usuario también pueda participar de la conversación, ubique la silla en sitio adecuado y ponga el freno, para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente si va a subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y suba, en caso de una evacuación por la escalera de emergencia cargue en brazos al usuario.
- .) Actúe naturalmente ante una persona con parálisis cerebral que puede tener dificultad para caminar y hacer movimientos involuntarios con piernas, brazos, cabeza y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto.

d. Discapacidad Cognitiva

Un ciudadano o ciudadana con discapacidad cognitiva, es cuando existe disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un ser humano, por lo tanto, tenga en cuenta:

- .) El ciudadano o ciudadana con discapacidad cognitiva se le debe escuchar con paciencia y suministrar la información requerida, si bien es cierto, esta persona con discapacidad intelectual se tarda más en procesar la información. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- .) Sea paciente, ya que con estos usuarios se puede necesitar de más tiempo para su atención.
- .) Utilice un lenguaje natural, claro y sencillo, los mensajes en lo posible que sean concretos, las instrucciones deben ser cortas. Dé un servicio de atención e información de forma visual. Evitar tecnicismos y un lenguaje complicado.
- .) Validar que el ciudadano o ciudadana haya entendido la información entregada.
- .) No generar polémica ni discusiones ante las opiniones o sentimientos presentados por el ciudadano o ciudadana, para no causarle malestar.

f. Personas de Talla Baja

Las personas de talla baja, son aquellos ciudadanos o ciudadanas con problemas del crecimiento, cuya característica es tener en una talla inferior a la medida de los demás seres humanos, por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- .) Adecuar el punto de atención con ventanilla especial para atender a ciudadanos y ciudadanas de talla baja y así este usuario quede ubicado a una altura adecuada para hablar con el funcionario que le atiende.
- .) Si necesita trasladarse con el ciudadano o ciudadana de talla baja a otra oficina de atención, disminuya el paso al caminar, debido a que estas personas su longitud al caminar es menor al suyo.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 19 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

-) Evite dialogar con el ciudadano o ciudadana de talla baja como si estuviera atendiendo a un niño, ya que los hace sentir mal.
-) Revisar que, en el proceso de atención a ciudadanos y ciudadanas de talla baja, los equipos y demás implementos necesarios en la atención, sean de fácil acceso o al alcance.

9.4.9.4 SERVICIO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

En esta atención diferencial es importante establecer tres categorías de ciudadanos y ciudadanas para prestarle el servicio:

-) Étnico
-) Víctimas del conflicto armado
-) Orientación sexual e identidad de género – Sectores LGTBQ+

Del servicio de Atención a Etnias

Para prestar este servicio, es muy importante y necesario primero que todo diferenciar las clases de ideologías en Colombia de pueblos arraigados y que entre otros tenemos: indígenas, Raizales, Afrodescendientes, Palenqueros y Rom, los ciudadanos y ciudadanas enlistados en este enfoque diferencial Étnico, se destacan por sus necesidades diferenciales de atención y de protección, razones por las cuales se debe hacer una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión de la cultura, el origen, raza e identidad étnica y así evitar discriminación y vulneración de derechos, por eso se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

Protocolos de Atención.

-) Aplicar la atención básica de atención presencial.
-) Identificar si el ciudadano o ciudadana puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si es así solicite apoyo.
-) De no poderse obtener claridad en la interrelación de la atención presencial con estos ciudadanos o ciudadanas, es importante comunicarse con el usuario por medio de señas y de igual manera hacerle entender que diga o explique del mismo modo la solicitud.
-) Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
-) Es importante que estos usuarios salgan satisfechos con la atención y especialmente mostrarles la voluntad de un excelente servicio.

Protocolo de Atención para Víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor (Ley 1448 de 2011), es decir que víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Por lo anterior expuesto hay que tener en cuenta las siguientes reglas básicas para la atención de estos ciudadanos o ciudadanas:

-) Aplicar la atención básica de atención presencial.
-) Escuchar atentamente a estos ciudadanos o ciudadanas, sin ningún tipo de prevención en la atención de un servicio.
-) Reconocer al ciudadano o ciudadana como una persona con derechos y el funcionario ser la vía que facilite el acceso a los mismos.

- .) No realizar juicios de valor sobre el ciudadano o ciudadana por su manera de vestir, hablar o apariencia física.
- .) En la de atención a las víctimas, utilice palabras o elementos que trasciendan en su dignidad y permitan un equilibrio su estado emocional.
- .) Utilice siempre un lenguaje sencillo, claro, moderado y que no genere inequívocos en la información que recibe, no utilice tecnicismos.
- .) Evite atender al ciudadano o ciudadana víctima solo por cumplir con la normatividad, hágale saber que le interesa restituir sus derechos,
- .) Garantizar al ciudadano o ciudadana víctima, la confidencialidad del proceso en atención.
- .) Evite utilizar frases o palabras con sentimiento de inferioridad o lástima cuando se encuentre interactuando con el ciudadano o ciudadana víctima.
- .) Transmita al ciudadano o ciudadana víctima seguridad y tranquilidad en la atención, por lo cual el funcionario debe presentar una actitud corporal relajada sin tensión.
- .) Permita al ciudadano o ciudadana que exponga con libertad y tranquilidad los motivos de la atención sin ejercer presiones sobre el tema a tratar.
- .) No utilice expresiones para tratar de calmar un estado de crisis emocional de los ciudadanos o ciudadanas, cuando se encuentre atendiéndoles.
- .) Es necesario dar seguridad y confianza a los usuarios, informarles que la Administración Municipal está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- .) Sea imparcial en el proceso de atención que se brinda, evite que sus ideologías personales en cuanto a la política y la religión interfieran sobre las víctimas.
- .) Recuerde que la atención a las víctimas está orientada a su dignificación.
- .) Documentese muy bien antes de dar una respuesta u orientar a la víctima, ya que esto genera expectativa e impacto.
- .) Solicitar apoyo cuando exista desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana víctima.

Protocolo para Atención de los Sectores LGBTIQ

La sigla LGBTIQ+, agrupa las palabras lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, agrupaciones de ciudadanos o ciudadanas que luchan por sus derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

Para el manejo de estos sectores es necesario un protocolo de Servicio:

- .) Se debe aplicar la atención básica presencial, preguntando por el nombre del ciudadano o ciudadana que asiste a la atención, o también el nombre por el cual al usuario le gustaría o solicite ser llamada, Tenga cuidado de no confundirse cuando la atención es telefónica por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- .) Evitar actitudes de prevención hacia un ciudadano o ciudadana que haga parte de estos sectores, ya que cada persona tiene derecho a desarrollar su orientación sexual o el género como lo desee.
- .) En esta atención a la población LGBTIQ+, se debe tener cuidado especial para identificar a la persona que se va a atender, ya que se puede encontrar con situaciones incómodas, como la forma de vestir de estos ciudadanos y ciudadanas, también no se tiene marcada una identificación de si es femenino o masculino.
- .) Evitar gestos o expresiones de rechazo, si se llegare a presentar durante la atención situaciones de muestras de afecto entre los usuarios, como lo son las caricias, abrazos o besos, ya sea entre usuarios del mismo sexo o entre mujer y hombre, porque estas muestras de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 21 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

9.4.9.5 DE LA ATENCION TELEFÓNICA

Es el medio más común de interacción ciudadana, que consiste en recibir llamadas de los ciudadanos o ciudadanas para darles información sobre trámites, servicios, programas y otros eventos que ofrece la Alcaldía Municipal de Girón, también se utiliza para recibir felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La administración de Girón tiene al servicio la línea telefónica/conmutador 6463030 y cada dependencia posee unas extensiones (Se anexa Directorio Telefónico), por lo tanto, es importante establecer protocolos básicos de comportamiento al teléfono, los cuales deben ser generales para que cada uno de los funcionarios a quienes se les encomienda esta función de atención del teléfono los utilice para una mejor interacción con la ciudadanía, recomendamos las siguientes:

9.5 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

.) Actitud de servicio: El Funcionario debe estar con total disposición positiva para prestar su servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, debe apartarse de hacer apreciaciones personales o críticas a lo expuesto por los usuarios.

.) Regulación de la voz: El Funcionario que atiende la línea telefónica debe utilizar un tono de voz suave y firme cuando este interactuando con el ciudadano o ciudadana, a fin de evitar un tono de voz elevado, que podría dar una impresión de agresividad causando malestar al receptor.

.) Evite sonidos incómodos: Evite atender a los ciudadanos o ciudadanas haciendo sonidos bastante incómodos ya sea voluntarios o involuntarios como lo es carraspear, chasquear, silbar, gritar a otra persona, eructar, etc, de llegarse a presentarse estas situaciones solicite las disculpas correspondientes.

.) Transmitir la información de manera lenta y entendible: El funcionario cuando se encuentre atendiendo al ciudadano o ciudadana vía teléfono, debe utilizar una información verbal lenta o rápida según la capacidad de comprensión del usuario.

.) Justifique la información: El funcionario debe argumentar las respuestas que da al ciudadano o ciudadana, utilice vocabulario y uso de las palabras adecuadas, es decir claro, sencillo y entendible.

.) Escuchar atenta y activamente al ciudadano o ciudadana: Durante la llamada evite distraerse con la atención al ciudadano o ciudadana, ya que la distracción puede causar inconformidad al usuario, debido a que se le solicita nuevamente la información, razón por la cual es importante que el funcionario Escuche atenta y activamente al ciudadano o ciudadana para obtener una debida atención al usuario y evitar traumatismo en el tiempo de atención.

.) Transmitir respeto y seguridad en la atención: El funcionario debe evitar en el momento de la información hacer contra preguntas eludiendo respuestas, como tampoco hacerlo con titubeos, dudas y silencios, ya que estas situaciones dan la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.

.) La llamada debe ser apropiada: Para obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción en la atención a los ciudadanos o ciudadanas, los funcionarios deben evitar las siguientes situaciones:

- No dilatar el tiempo normal de la llamada sin necesidad, si la respuesta ya se encontró, no extenderse durante la información o asesoría, dar respuestas

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 21 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

9.4.9.5 DE LA ATENCION TELEFÓNICA

Es el medio más común de interacción ciudadana, que consiste en recibir llamadas de los ciudadanos o ciudadanas para darles información sobre trámites, servicios, programas y otros eventos que ofrece la Alcaldía Municipal de Girón, también se utiliza para recibir felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La administración de Girón tiene al servicio la línea telefónica/conmutador 6463030 y cada dependencia posee unas extensiones (Se anexa Directorio Telefónico), por lo tanto, es importante establecer protocolos básicos de comportamiento al teléfono, los cuales deben ser generales para que cada uno de los funcionarios a quienes se les encomienda esta función de atención del teléfono los utilice para una mejor interacción con la ciudadanía, recomendamos las siguientes:

9.5 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

.) **Actitud de servicio:** El Funcionario debe estar con total disposición positiva para prestar su servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, debe apartarse de hacer apreciaciones personales o críticas a lo expuesto por los usuarios.

.) **Regulación de la voz:** El Funcionario que atiende la línea telefónica debe utilizar un tono de voz suave y firme cuando esté interactuando con el ciudadano o ciudadana, a fin de evitar un tono de voz elevado, que podría dar una impresión de agresividad causando malestar al receptor.

.) **Evite sonidos incómodos:** Evite atender a los ciudadanos o ciudadanas haciendo sonidos bastante incómodos ya sea voluntarios o involuntarios como lo es carraspear, chasquear, silbar, gritar a otra persona, eructar, etc, de llegarse a presentarse estas situaciones solicite las disculpas correspondientes.

.) **Transmitir la información de manera lenta y entendible:** El funcionario cuando se encuentre atendiendo al ciudadano o ciudadana vía teléfono, debe utilizar una información verbal lenta o rápida según la capacidad de comprensión del usuario.

.) **Justifique la información:** El funcionario debe argumentar las respuestas que da al ciudadano o ciudadana, utilice vocabulario y uso de las palabras adecuadas, es decir claro, sencillo y entendible.

.) **Escuchar atenta y activamente al ciudadano o ciudadana:** Durante la llamada evite distraerse con la atención al ciudadano o ciudadana, ya que la distracción puede causar inconformidad al usuario, debido a que se le solicita nuevamente la información, razón por la cual es importante que el funcionario Escuche atenta y activamente al ciudadano o ciudadana para obtener una debida atención al usuario y evitar traumatismo en el tiempo de atención.

.) **Transmitir respeto y seguridad en la atención:** El funcionario debe evitar en el momento de la información hacer contra preguntas eludiendo respuestas, como tampoco hacerlo con titubeos, dudas y silencios, ya que estas situaciones dan la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.

.) **La llamada debe ser apropiada:** Para obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción en la atención a los ciudadanos o ciudadanas, los funcionarios deben evitar las siguientes situaciones:

- No dilatar el tiempo normal de la llamada sin necesidad, si la respuesta ya se encontró, no extenderse durante la información o asesoría, dar respuestas

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 23 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

.) Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.

.) Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.

.) La ciudadanía en general no podría entender con facilidad la terminología institucional, por tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

.) La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar sus caídas, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.

.) Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.

.) La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.

9.8 ATENCIÓN EN EL CHAT

Este servicio de Chats es una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet.

CHAT:

[http:// www.giron-santander.gov.co/](http://www.giron-santander.gov.co/)

Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.

Consejos para su Atención

.) Para iniciar este servicio, es fundamental revisar que se tenga acceso a internet, equipos de computador en buen estado, tener servicio de red y tener el material institucional disponible y necesario para dar atención inmediata en las respuestas de los usuarios.

.) Dar atención de manera rápida al ciudadano o ciudadana, una vez éste acceda al servicio del chat, no haga demoras injustificadas, responda los requerimientos por orden de entrada.

.) Cuando acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato diciendo "Buenas tardes/días, identifíquese con nombre y apellido, luego pregunte por el nombre del ciudadano o ciudadana y si es pertinente solicitar el correo electrónico.

.) Siempre informe al usuario o pregunte "¿en qué le puedo servir?"

.) Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano o ciudadana y brinde las opciones que procedan.

- .) Solicite al ciudadano o ciudadana que precise la solicitud o pregunta, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable.
- .) Ante la solicitud o pregunta del ciudadano o ciudadana, busque la información y proyecte la respuesta e informe, teniendo en cuenta: De cuidar la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no utilice emoticones, caritas, signos de admiración, símbolos y no divida las respuestas largas en párrafos.
- .) Al finalizar el servicio y se confirme que el ciudadano o ciudadana se encuentra conforme con la atención, se agradece el uso del servicio y se despide según protocolo institucional.

9.9 ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO

La administración Municipal de Girón, ha creado para cada Secretaria de despacho y otras dependencias Correos electrónicos, razón por la cual como funcionarios están en la responsabilidad del uso de su cuenta de correo institucional, es fundamental que estos correos electrónicos sean dirigidos o manejados por funcionarios vinculados a nómina, se debe evitar o no permitir que terceros accedan a ella. 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.

DIRECTORIO DE CORREOS ELECTRÓNICOS

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	cinterno@giron-santander.gov.co
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	cinternodisciplinario@giron- santander.gov.co
JEFE OFICINA DE JURISDICCION COACTIVA	coactivo@giron-santander.gov.co
JEFE OFICINA DE CONTRATACION	ucontratacion@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y GESTIÓN DEL RIESGO	seguridadgestionriesgo@giron- santander.gov.co
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	dsocial@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE GESTION HUMANA	gestionhumana@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	infraestructura@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	transito@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE HACIENDA	hacienda@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE EDUCACION	educacion@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE LAS TIC	setic@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	cultura@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	vivienda@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE DEPORTES Y RECREACION	deportes@giron-santander.gov.codesa
SECRETARIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	ordenamientoterritorial@giron-santander.gov.co



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Código: VU-M.01 Pág. 25 de 30

Versión: 00

Fecha de Aprobación: 30/06/2022

DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA

Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

DEPENDENCIA	GORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
SECRETARIA JURIDICA Y DEFENSA JUDICIAL	juridica@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	medioambiente@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	agridesarollorural@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DEL ADULTO MAYOR	adultomayor@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE FAMILIA	familia@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	comunicaciones@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE POBLACION CON DISCAPACIDAD	secdiscapacidad@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE SALUD	salud@giron-santander.gov.co
SECRETARIA PRIVADA	privada@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE RECURSOS FISICOS E INVENTARIO	rfisicos@giron-santander.gov.co
SECRETARIA DE GESTION DOCUMENTAL Y CALIDAD	gdocumental@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA	proyectosinfra@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE CONTABILIDAD	contabilidad@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE TESORERIA	tesoreria@giron-santander.gov.co
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	thumano@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE PRESUPUESTO	presupuesto@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE SALUD PUBLICA	salud-publica@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE MOVILIDAD Y CONTROL VIAL	movilidadvial@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE ACCESO Y PERMANENCIA ESCOLAR	permanenciaescolar@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DEL SISBEN	sisben@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE URBANISMO Y DELINEACION	urbanismo@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	productividad@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE VICTIMAS POST-CONFLICTO Y DERECHOS HUMANOS	victimas@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE MINORIAS	minorias@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE JUVENTUDES	juventudes@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE FAMILIAS EN ACCION	familiasenaccion@giron-santander.gov.co

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
DIRECCION TECNICA DE FISCALIZACION Y OTROS IMPUESTOS	fiscalizacion@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE TURISMO	turismo@giron-santander.gov.co
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA	participacionciudadana@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	1rainfancia@giron-santander.gov.co
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	asistenciatecnica@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE INFRAESTRUCTURA	operativainfra@giron-santander.gov.co
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE BANCO DE TIERRAS Y CATASTRO	bancotierras@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	incomercio@giron-santander.gov.co
DIRECCION DE TECNICO PREDIAL	predial@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	mujeryequidad@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE COLOMBIA MAYOR	colombiamayor@giron-santander.gov.co
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA	ventanillaunica@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA PLAN DE DESARROLLO Y BANCO DE PROYECTOS	plandesarrollo@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE CALIDAD	calidad@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DEL SISTEMA DE FAMILIA	sistemafamilia@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DE AUTORIDAD SANITARIA	Salud@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DEL SISTEMA POLICIVO	sistemapolicivo@giron-santander.gov.co
DIRECCION TECNICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	gestionhumana@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DEL ESPACIO PUBLICO	espaciopublico@giron-santander.gov.co
DIRECCION OPERATIVA DE GESTION DEL RIESGO	gestionriesgo@giron-santander.gov.co
SUBDIRECCION DE EGRESOS	egresostesoreria@giron-santander.gov.co
SUBDIRECCION DE INGRESOS	ingresostesoreria@giron-santander.gov.co
INSPECCION DE TRANSITO 1	itransito1@giron-santander.gov.co
INSPECCION DE TRANSITO 2	itransito2@giron-santander.gov.co mailto:itransito2@giron-santander.gov.co

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 27 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

Consejos de Atención

-) Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
-) Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
-) Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y así mismo responda desde allí, no use correos personales.
-) Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano o ciudadana.
-) Traslade un correo electrónico al Sistema de PQRD, si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
-) Al responder un mensaje, verifique 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 se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
-) Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
-) Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
-) Redacte oraciones cortas y precisas, ya que un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
-) Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios, es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
-) Guarde 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.
-) Como funcionario encargado del manejo del correo institucional, debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recuerde usar las plantillas de firma establecidas por la entidad.
-) Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen 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.

9.10 DERECHOS Y DEBERES DE CIUDADANO Y SERVIDORES PÚBLICOS

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 del servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
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 con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los

cuales será pagados por su cuenta.

5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

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 con 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.

DEBERES DEL CIUDADANO:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2. Actuar de acuerdo con el 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 al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.

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.

8. Abstenerse de ofrecer dadas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.

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 a 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.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato digno al Ciudadano, especificando los derechos y medios disponibles para garantizarlos.

- Tramitar peticiones que lleguen por fax, o medios electrónicos y ser enviados a las secretarías competentes para su respectivo trámite.
- Contar con la dependencia u oficina para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
- Adoptar medio tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Adecuar los espacios en cada dependencia u oficina para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

9.11 SERVICIO DE ATENCIÓN EN LAS REDES SOCIALES

La administración Municipal de Girón, cuenta con la pagina institucional, redes sociales.

10.REGISTROS:

La aplicación de las herramientas propuestas en el presente manual se medirá según el nivel de satisfacción que otorgue el ciudadano, por medio de las encuestas que se realizan desde la Dirección de Ventanilla Única y Correspondencia y donde se encuentra ubicado los buzones de sugerencias.

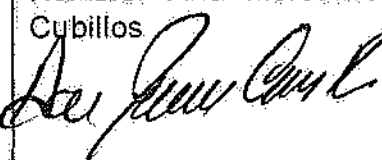
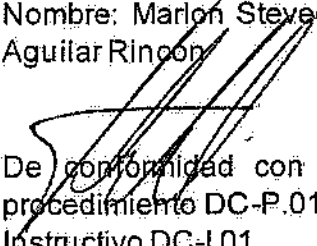
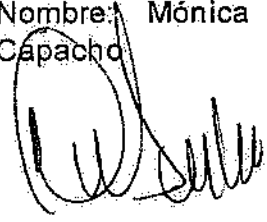
- DC-F.03 Encuesta de buzón de sugerencias
- DC-F.04 Encuesta de satisfacción

Conforme a lo establecido por la Administración Municipal de Girón, como regla ética se establece que el servidor público lea, conozca y aplique el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la Política de Servicio al Ciudadano y la carta del Trato Digno.

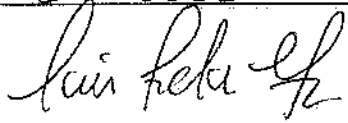
11.HISTORIA DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Implementación Inicial	30/06/2022

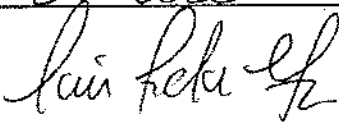
12.TRAZABILIDAD:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ana Mercedes Cubillos 	Nombre: Marlon Steven Aguilar Rincón  De conformidad con el procedimiento DC-P.01 e Instructivo DC-I.01	Nombre: Mónica Silva Capacho 
Cargo: Directora de Administrativa de ventanilla única y correspondencia	Cargo: Director Administrativo de calidad	Cargo: Secretaria de Gestión Documental y Calidad
Fecha: 05/05/2022	Fecha: 15/05/2022	Fecha: 30/06/2022

13. LEGALIZACION:

Aprobación por Comité de Gestión y Desempeño	
Nombre:	Lina Fernanda Muñoz González
Cargo:	Secretaria de Comité Gestión y Desempeño
Fecha:	06 - 09 - 2022
Acta Número:	02 - 2022
Firma:	

13. LEGALIZACION:

Aprobación por Comité de Gestión y Desempeño	
Nombre:	Lina Fernanda Muñoz González
Cargo:	Secretaria de Comité Gestión y Desempeño
Fecha:	06 - 09 - 2022
Acta Número:	02 - 2022
Firma:	

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN	Código:	VU-M.01	Pág. 27 de 30
	Versión:	00	
	Fecha de Aprobación:	30/06/2022	
	DIRECCION DE VENTANILLA UNICA Y CORRESPONDENCIA		
	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL		
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO			

Consejos de Atención

- .) Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- .) Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- .) Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y así mismo responda desde allí, no use correos personales.
- .) Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano o ciudadana.
- .) Traslade un correo electrónico al Sistema de PQRD, si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
- .) Al responder un mensaje, verifique 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 se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- .) Inicie la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- .) Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- .) Redacte oraciones cortas y precisas, ya que un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- .) Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios, es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- .) Guarde 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.
- .) Como funcionario encargado del manejo del correo institucional, debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recuerde usar las plantillas de firma establecidas por la entidad.
- .) Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen 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.

9.10 DERECHOS Y DEBERES DE CIUDADANO Y SERVIDORES PUBLICOS

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 del servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
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 con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los

cuales será pagados por su cuenta.

5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

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 con 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.

DEBERES DEL CIUDADANO:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2. Actuar de acuerdo con el 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 al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.

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.

8. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.

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 a 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.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato digno al Ciudadano, especificando los derechos y medios disponibles para garantizarlos.

6. Tramitar peticiones que lleguen por fax, o medios electrónicos y ser enviados a las secretarías competentes para su respectivo trámite.
7. Contar con la dependencia u oficina para la función de atención a que ejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medio tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar los espacios en cada dependencia u oficina 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.

9.11 SERVICIO DE ATENCIÓN EN LAS REDES SOCIALES

La administración Municipal de Girón, cuenta con la página institucional, redes sociales.

10. REGISTROS:

La aplicación de las herramientas propuestas en el presente manual se medirá según el nivel de satisfacción que otorgue el ciudadano, por medio de las encuestas que se realizan desde la Dirección de Ventanilla Única y Correspondencia y donde se encuentra ubicado los buzones de sugerencias.

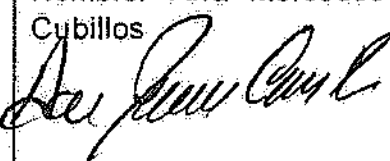
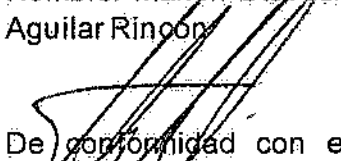
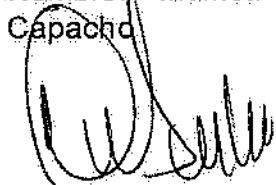
- DC-F.03 Encuesta de buzón de sugerencias
- DC-F.04 Encuesta de satisfacción

Conforme a lo establecido por la Administración Municipal de Girón, como regla ética se establece que el servidor público lea, conozca y aplique el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la Política de Servicio al Ciudadano y la carta del Trato Digno.

11. HISTORIA DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Implementación Inicial	30/06/2022

12. TRAZABILIDAD:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ana Mercedes Cubillos 	Nombre: Marlon Steven Aguilar Rincon  De conformidad con el procedimiento DC-P.01 e Instructivo DC-I.01	Nombre: Mónica Silva Capacho 
Cargo: Directora Administrativa de ventanilla única y correspondencia	Cargo: Director Administrativo de calidad	Cargo: Secretaria de Gestión Documental y Calidad
Fecha: 05/05/2022	Fecha: 15/05/2022	Fecha: 30/06/2022

13. LEGALIZACION:

Aprobación por Comité de Gestión y Desempeño	
Nombre:	Lina Fernanda Muñoz González
Cargo:	Secretaria de Comité Gestión y Desempeño
Fecha:	06 - 09 - 2022
Acta Número:	02 - 2022
Firma:	