



CARLOS ROMÁN - ALCALDE 2020 -2023



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023



SECRETARÍA DE  
**GESTIÓN DOCUMENTAL  
Y CALIDAD**

DIRECCIÓN  
DE VENTANILLA ÚNICA  
Y CORRESPONDENCIA



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

## Girón - 2020 CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. GENERALIDADES
  - 2.1 OBJETIVO GENERAL
  - 2.2 MARCO NORMATIVO
  - 2.3 CONCEPTOS - DEFINICIONES
  - 2.4 PRESUPUESTOS DEL SERVICIO
  - 2.5 CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS DEL EXCELENTE SERVICIO
3. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 3.1 CALIDAD DEL SERVICIO
  - 3.2 PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN
  - 3.3 DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
  - 3.4 COMO MANTENER UNA OFICINA DE ATENCION
  - 3.5 ESTAR PREPARADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO
4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE GIRÓN
  - 4.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL
    - 4.1.1 Guía de la Atención Presencial
    - 4.1.2 Protocolo Básico de Atención Presencial
    - 4.1.3 Atención Presencial – Preferencial
    - 4.1.4 Atención Presencial de la Población con y en situación de Discapacidad
    - 4.1.5 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Auditiva
    - 4.1.6 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Visual
    - 4.1.7 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Física
    - 4.1.8 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Cognitiva
    - 4.1.9 Atención Presencial a las Personas de Talla Baja
    - 4.1.10 Atención Presencial a Población con enfoque Diferencial de Etnias
    - 4.1.11 Atención Presencial a Población Víctimas
    - 4.1.12 Atención Presencial para Atención Población de los Sectores LGBTI
  - 4.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
    - 4.2.1 Protocolo de la Atención Telefónica
  - 4.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL
    - 4.3.1 Protocolo para la Atención Virtual
  - 4.4 CANAL DE ATENCIÓN EN EL CHAT VIRTUAL
    - 4.4.1 Protocolo para Atención en el Chat Virtual
  - 4.5 CANAL DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO INTITUCIONAL
    - 4.5.1 Protocolo para Atención de Correo Electrónico Institucional
  - 4.6 CANAL DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES
  - 4.7. ATENCIÓN ESCRITA
    - 4.7.1. Buzón de Sugerencias



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 5.1. CONOZCA SUS DERECHOS
- 5.2. DEBERES DEL CIUDADANO
- 5.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES

6. CANALES DE ATENCIÓN

BIBLIOGRAFÍA



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

## 1. INTRODUCCION:

La Alcaldía Municipal de Girón teniendo en cuenta las directrices, de la administración 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 dichas solicitudes.

La ideología del servicio de atención al usuario se apoya en los ciudadanos, 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 Estratégico de Atención al ciudadano es un mecanismo que le permitirá a los funcionarios 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.

Es importante precisar, que los funcionarios públicos que atienden nuestro servicio de atención al ciudadano son la imagen de la Administración Municipal de Girón y los usuarios (Ciudadanos) los evaluadores del servicio, teniendo en cuenta que este servicio garantizará el mejoramiento de su calidad de vida.

Para mantener una excelente prestación del servicio de atención al ciudadano, es de suma importancia que los funcionarios tengan actitud receptiva, involucrando crecimiento personal y profesional en el servicio, el cual debe ser cálido, amable, digno y de calidad, para que en esta interacción de experiencias en la atención al ciudadano se obtenga un nivel de desempeño eficiente, eficaz y efectivo.

Lo anterior con el fin de dar una mejor organización a la Oficina de Atención al Ciudadano y lograr respuestas oportunas y acordes a las solicitudes del usuario obteniendo fundamentos principales para el cumplimiento de la función administrativa y de esta manera lograr la satisfacción del mismo acorde con los bienes y servicios que presta la Administración Municipal.

## 2. GENERALIDADES



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

Mediante el presente Manual de Atención al Ciudadano, la Administración Municipal de Girón, tiene como objetivo fundamental establecer las disposiciones, protocolos, procesos y procedimientos para formalizar las actividades diarias en la de atención al ciudadano externo o ciudadano, condición “sine qua non” que debe implementar cada uno de los funcionarios públicos de la Administración Municipal, para obtener un resultado positivo en la participación conjunta en este Servicio que de manera permanente se le presta a los Ciudadanos que asisten a nuestra Alcaldía; el cumplimiento del presente protocolo es responsabilidad no solo de la Oficina de atención al Ciudadano, sino de todos los funcionarios de la Entidad, y su buen funcionamiento estará a cargo de del líder de cada proceso.

## 2.2 MARCO NORMATIVO

La Constitución Política en sus artículos 2º, 23, 74 , 86 , 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 para así 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. Ley 87 de 1993 Normas de Control Interno, Decreto 019 del 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición, Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Acuerdo No.060 del 30 de octubre de 2001 Archivo General de la Nación y la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos.

El presente Manual además fue adoptado del DNP (Departamento Nacional de Planeación) - Protocolo de Servicio al Ciudadano.

## 2.3 CONCEPTOS – DEFINICIONES

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

**ATENCIÓN Y ASESORÍA AL CLIENTE:** Servicio prestado al Cliente, con el fin de



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

informar o indicar sobre los productos y servicios que se ofrecen en la entidad.

**CANAL CORRESPONDENCIA:** Lugar u oficina donde los ciudadanos 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 PRESENCIAL:** Lugar u oficina en el que 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 TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija, para temas de interés general, programas, trámites, servicios, información, orientación o asesorar al ciudadano, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

**CANALES DE SERVICIO.** Medios a través de los cuales los usuarios 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.

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

**CIUDADANO.** 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.

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

**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.

**PETICIÓN:** Es la presentación de una solicitud respetuosa verbal o escrita ante un



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

servidor público, con el fin de obtener pronta atención y su solución sobre la misma.

**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 medida 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.

**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.

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

## 2.4 PRESUPUESTOS DEL SERVICIO

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

Se dirigirá la prestación del servicio bajo la directriz de mejorar el mismo de manera continua, cuyo fin sea el de entregar una atención eficiente oportuna y eficaz con calidad, brindando satisfacción del servicio a los ciudadanos y/o usuarios a nivel local, territorial y nacional.

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

Se dispondrá en los diferentes canales de atención al ciudadano de manera constante, un funcionario de la planta global responsable del servicio y la atención de requerimientos ciudadanos que dirigirá al equipo de trabajo en la atención al usuario tanto interno como externo, basado en todos los estándares de calidad para prestar un mejor servicio.

Se socializará con la ciudadanía el presente manual para que conozcan de sus derechos y deberes en la atención al usuario mediante la publicación del presente Manual en la página web del Municipio de Girón, como factor principal para la participación activa de interacción con la administración.

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

## 2.5 CARACTERÍSTICAS 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 al ciudadano ofreciéndole un servicio imparcial e igualitario, reconociéndolo 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 cálido, cortés, gentil, amable y sincero, dándoles la importancia que se merecen y teniendo especial consideración con su condición humana.

**CONFIABLE:** El servicio se debe prestar con respuestas veraces y oportunas, 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 sinceridad, transparencia y equidad de tal forma que sea bajo el amparo de las normas constitucionales y las leyes que rigen la normativa de nuestro país.

**EMPÁTICO:** el servidor debe percibir 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 y con la Ley.

**EFFECTIVO Y DE CALIDAD:** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen 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 y por la Ley, de tal forma que se garantice la calidad en el mismo.

El 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 debe ser oportuna, clara y completa. Evitar dar Respuestas como “No tengo ni idea”, “Regrese mañana” o “No es mi competencia” ya que estas son vistas por el usuario como un servicio inadecuado e irrespetuoso, porque se le está haciendo perder tiempo invaluable, asistiendo a nuestras instalaciones para recibir evasivas en sus inquietudes o trámites.

### 3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1 CALIDAD DEL SERVICIO

La atención de cada persona, 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 ciudadano debe ser lo más objetivamente confiable y segura: por lo tanto, hay que reconocer su importancia y conocerlos, ya que en la atención los ciudadanos 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

#### 3.2 PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

##### PRESENTACION PERSONAL

Los funcionarios públicos en primer lugar deben tener 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 del funcionario, los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos se formen una



impresión de anomalía en el Punto de Atención.

Los ciudadanos esperan de los funcionarios una presentación personal apropiada para la tarea que se va a desempeñar y así darle un estatus al Punto de Atención, que genera respeto por la Entidad.

Una excelente presentación personal dignifica el servicio; es por esto que es necesario y de suma importancia que los funcionarios públicos que prestan este servicio, deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- ✓ Portar el uniforme establecido (Si lo hay) de manera permanente y solo al interior del punto de atención.
- ✓ Eliminar el uso de 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.
- ✓ En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.
- ✓ Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo y demás.
- ✓ Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

### 3.3 DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Las oficinas o sitios donde se presta el servicio deben tener gran relevancia e importancia con el debido cuidado y apariencia de estos espacios físicos, ya que tienen un impacto inmediato en el visitante; 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:

- ✓ Mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo,
- ✓ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista

- ✓ del ciudadano, no solo por estética, sino también por seguridad,
- ✓ 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 y mucho menos en horas laborales,
- ✓ 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.
- ✓ La papelería de basura no debe estar desbordada. y Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y no tenerlos a la mano de los usuarios por la seguridad de la Entidad.
- ✓ Debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

### 3.4 COMO MANTENER UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para mantener y ofrecer a los ciudadanos 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 en los sitios de la atención al ciudadano se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, entre algunas recomendaciones tenemos:

- ✓ Limpiar y hacer mantenimiento periódico y 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, salas de espera y áreas comunes en general.

### 3.5 ESTAR PREPARADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO.

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

- ✓ Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el ciudadano quien salude primero.



- ✓ Orientar los requerimientos solicitados por los ciudadanos.
- ✓ Escuchar y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.
- ✓ Orientarlo con claridad y precisión.
- ✓ Atender al usuario con calidez y agilidad.
- ✓ Evitar trato altivo, desinteresado o condescendiente.
- ✓ Evitar la espera innecesaria y ofrecer una explicación por la demora.
- ✓ Fortalecer continuamente el conocimiento.
- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca.
- ✓ Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ 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.
- ✓ Hágale sentir a su receptor 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.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entienda la respuesta
- ✓ 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 esté manifestando.



## 4 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE GIRÓN

La Alcaldía de Girón implementó varios canales de interacción tales como:

### 4.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Con este servicio se pretende ofrecer al ciudadano un servicio eficiente y oportuno con la calidad y el respeto que se merecen, además se busca ofrecer una atención estándar en los puntos o sitios establecidos para la atención personalizada o presencial dentro de la administración Municipal.

Cabe señalar, que dichos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores 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 Municipal; los medios de interacción ciudadana de este canal son:

- Oficina de Radicación - Ventanilla Única.
- Oficina de PQRD – Atención al Ciudadano.
- Cada dependencia de la Alcaldía de Girón.

#### 4.1.1 Guía de la Atención Presencial

La filosofía base de este canal es hacer que el ciudadano se sienta satisfecho con la atención recibida, para lograr este fin, los servidores públicos aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

##### EN LO PERSONAL:

**Horario:** preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral o apertura para la atención, con el fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo, sus respectivos equipos funcionen de manera adecuada, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio con anterioridad.

**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, trate de dejar sus problemas personales fuera de la oficina, para que estos no dificulten su desempeño

y el buen desarrollo de sus funciones en el área de trabajo.

**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.

**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, salidas de emergencia, 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.

#### EN LA LABOR:

**Radicación de correspondencia:** Al momento que el ciudadano se dirija específicamente a radicar cualquier tipo de documento y/o paquete la Ventanilla Única, es la encargada de recepcionarlos, y que puedan llegar a través de mensajería externa o que son traídos personalmente a la Alcaldía.

La recepción de la correspondencia externa la realiza un funcionario de planta, o contratista asignado de la oficina de ventanilla única, colocando un sello de recibido en la guía, o copia del documento que recibe, en el que anota número de radicación si es necesario para el remitente, fecha, hora de recibido, número de folios y anexos. Posteriormente el documento recepcionado es sometido a los procesos de registro y radicación donde anota fecha y hora del día que se recibe la correspondencia, número de radicado, tipo de documento, asunto, remitente, destino, numero de folios y fecha límite de respuesta cuando la correspondencia lo requiera.

**Nota:** La Ventanilla Única debe recibir únicamente las comunicaciones externas que conciernan a la Alcaldía de Girón, en caso de llegar documentos o paquetes cuyo destinatario no sea la Institución o alguno de sus empleados, se devuelven al respectivo destinatario.

**Nota:** Cuando una comunicación llegue sin remitente, es decir no se pueda verificar quien es el responsable de su contenido, se considera anónima e igualmente se debe radicar colocando como anónimo el remitente en la matriz de correspondencia y se remite, a la oficina de destino, donde se determinarán las acciones a seguir.

**Verificación de la correspondencia:** La verificación la realiza el funcionario del



ventanilla única, dependiendo si la correspondencia va dirigida a una Dependencia interna. Cuando la correspondencia viene en sobre cerrado, se abre para hacer la verificación respectiva.

**Radicación de la correspondencia externa:** Inmediatamente después de ser verificada la correspondencia externa, el funcionario de ventanilla única procede a radicar el documento, colocando en la parte superior derecha del oficio el rotulo de radicación, donde se reflejará el número del radicado, fecha y hora del día que se registra el documento, folios, anexos y una posible fecha de respuesta si el documento lo amerita.

**Digitalización de la correspondencia externa:** Luego de ser radicados los documentos externos, el funcionario de ventanilla única (escanea) almacenado de forma digital, como evidencia de su entrega y futuras consultas o reproducciones.

**Nota:** La información con la que se registra el documento para la digitalización es el número consecutivo de radicación de correspondencia que se lleva en la Oficina de ventanilla única.

**Clasificación y relación de la correspondencia externa:** El funcionario de ventanilla única

clasifica la correspondencia por dependencias, entrega a cada mensajero interno la que le corresponda a su recorrido asignado. El mensajero interno relaciona los documentos o sobres a entregar en cada oficina, o verifica la copia del documento donde se va a registrar el recibido de la entrega y procede a hacer el recorrido para distribuirlas.

**Distribución de la correspondencia:** El mensajero interno lleva el oficio a su destinatario. La secretaria o persona encargada de recibir la correspondencia verifica que la copia donde se va a firmar el recibido concuerde con la información física que se le entrega. Si es así, firma el formato o copia con la fecha y hora de recibido, como constancia.

**Nota:** La oficina de ventanilla única es la encargada de realizar todo el protocolo de distribución y/o entrega de la correspondencia recibida, tanto interna como externa.

#### 4.1.2 Protocolo Básico de Atención Presencial

- ✓ Haga contacto visual con el ciudadano desde que ingrese al sitio de atención.
- ✓ Salude amablemente y rompa el hielo con una frase como: “en qué le puedo colaborar?”.
- ✓ Brinde una atención exclusiva durante el tiempo del servicio, solamente dedíquese a la persona que está frente a usted, no desvíe su concentración



- atendiendo más usuarios al mismo tiempo.
- ✓ Verifique el cumplimiento de los requisitos si es necesario.
- ✓ Sorprenda favorablemente al ciudadano con una atención cordial, espontánea y sincera.
- ✓ Conviértase en asesor del ciudadano garantizando su satisfacción en la atención.
- ✓ Sea entusiasta y cordial.
- ✓ Sea objetivo y use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ 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 debe poner en práctica otras acciones y actitudes en la atención presencial como las siguientes:

- ✓ Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él cuándo menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- ✓ Manifiéstele su interés en conocer su necesidad.
- ✓ Evite dirigirse al usuario con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- ✓ Responder y brindar la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ 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.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al usuario la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- ✓ En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano 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.

#### 4.1.3 Atención Presencial - 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 le brindará atención prioritaria y con prelación sobre los demás ciudadanos a este grupo de personas.

**En adultos mayores y mujeres embarazadas:**

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

**En las personas con y en situación de discapacidad:**

Los ciudadanos con estas condiciones serán atendidas de manera preferencial, debido a sus 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.

**En la atención de niños, niñas y adolescentes:**

Los menores de edad (niños, niñas y adolescentes) son personas con derechos, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgarles tratamiento reservado a su solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros.

Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

Deben ser tratados como sujetos de derechos, autónomos para interactuar, acercarse a la institucionalidad y recibir atención preferencial, por lo tanto, se deben seguir los siguientes lineamientos sobre los cuales se centrará prioritariamente la atención a un niño, niña o adolescente:

- A los menores de edad hay que reconocerles y valorarles que tienen un origen, un lugar sociocultural que determina su forma de relación y organización familiar y comunitaria.
- Reconocimiento de los menores de edad como sujetos de derechos, que se encuentran 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 permitirán al funcionario comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones y procesos.

- Analizará el funcionario que lo atienda que los menores de edad se encuentran permanentemente en interacción y son sujetos importantes de un sistema familiar, social, institucional y comunitario, capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es lo primero que se debe tener en cuenta para aprender de ellos.
- 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 Ley 1098 de 2006 y en la Política de Infancia y Adolescencia implementada en el Municipio, razón por la cual todos los funcionarios tienen 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 o 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 por parte de un Juez de la República o de Algún Ente de Control que vele por la restitución de sus Derechos.

**El buen trato:**

Al Funcionario le está prohibido dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal



tratante 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.

#### 4.1.4 Atención Presencial de la Población con y en situación de Discapacidad

Con estos ciudadanos, se debe usar la frase “PERSONAS EN SITUACIÓN DE 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:

- El funcionario que reciba al ciudadano en situación de discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar para que reciba atención prioritaria.
- Como funcionario debe Identificarse y preguntar a la persona en situación de discapacidad qué trámite va a realizar; una vez conocido el trámite requerido, asigne turno preferencial y solicite si necesita o desea ayuda para desplazarse por el lugar, de ser así, guíe al ciudadano en situación de discapacidad al sitio de atención.
- No utilice términos despectivos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra las capacidades de los usuarios en situación de discapacidad.
- Si una persona en situación de discapacidad llega con acompañante y el funcionario debe realizar preguntas, no se dirija al acompañante, no dude en preguntarle directamente al usuario en situación de discapacidad a fin de evitar hacerle sentir excluido de la atención.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.



- Esté siempre atento con actitud de colaboración en todas las actividades que el ciudadano en situación de discapacidad no pueda realizar por sí solo.

#### 4.1.5 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es cuando una persona tiene carencia o deficiencia para oír (leve o total), una vez identificado este usuario, se debe establecer el contacto con él y hay que tener en cuenta los siguientes tips para la recepción de sus mensajes:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, toque levemente su hombro para llamar su atención.
- Verifique si el ciudadano 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 usuario, establezca siempre el contacto visual. Es indispensable que el usuario visualice su rostro para que la lectura de los labios sea 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 y gesticulación de las palabras y sin tapar su boca ni exagerar y cuidar su lenguaje corporal.
- Si el usuario le pide que hable con voz alta, siga su solicitud pero no utilice un tono de voz exagerado, puede creer que lo están gritando.
- 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 usuarios con discapacidad auditiva, la intercomunicación es visual por lo tanto cobra especial importancia el lenguaje corporal.
- En lo posible es necesario contar con un funcionario capacitado en lenguaje de señas.

#### 4.1.6 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Visual

Una persona con discapacidad visual, es aquel que 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 con discapacidad visual, a pesar de que no pueda verlo hay que atenderlos con normalidad, ya que estos usuarios por u 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.
- Hay que asegurarles la atención por turno preferencial a personas con esta discapacidad y se le debe informar sobre el número del mismo, para que este pendiente del llamado del turno para que 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 tocando suavemente 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 hay que indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.



#### 4.1.7 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Física

Un ciudadano 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 colabórela 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.

- La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

#### 4.1.8 Atención Presencial a la Población con Discapacidad Cognitiva

Un usuario con discapacidad cognitiva, es aquel que tiene disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales, por lo tanto tenga en cuenta:

- Al ciudadano con discapacidad cognitiva se le debe escuchar con paciencia y suministrar la información requerida, si bien es cierto, estas personas con discapacidad intelectual se tardan más en procesar la información. La mejor forma de ayudarlas es siendo amable utilizando un lenguaje concreto.
- Sea paciente, ya que estos usuarios pueden necesitar 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.
- Valide que el ciudadano haya entendido la información entregada.
- No generar polémica ni discusiones ante las opiniones o sentimientos presentados por el ciudadano, para no causarle malestar.

#### 4.1.9 Atención Presencial a las Personas de Talla Baja

Las personas de talla baja, son aquellas 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 de talla baja y así este usuario pueda quedar ubicado a una

altura adecuada para hablar con el funcionario que le atiende.

- Si necesita trasladarse con el usuario 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.
- Evite dialogar con el ciudadano 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 de talla baja, los equipos y demás implementos necesarios en la atención, sean de fácil acceso o al alcance.

#### 4.1.10 Atención Presencial a Población con enfoque Diferencial de 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 enlistados en este enfoque diferencial Étnico, se destacan por sus necesidades 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 sin que se trate de manera preferencial, a no ser que se encuentren dentro del grupo de personas en estado de discapacidad.

- Aplicar la atención básica de atención presencial.
- Identificar si el usuario 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, es importante comunicarse con el usuario por medio de señas y de igual manera hacerle entender que diga o explique del mismo modo su requerimiento.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es el requerimiento o trámite que requiere.
- Es importante que estos usuarios salgan satisfechos con la atención y especialmente mostrarles la voluntad de un excelente servicio sin ser



discriminados, de manera igualitaria.

#### 4.1.11 Atención Presencial a Población 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, para esta población hay que:

- Aplicar la atención básica de atención presencial.
- Escucharles atentamente sin ningún tipo de prevención en la atención de un servicio.
- Reconocer al ciudadano como una persona con derechos y el funcionario es la vía que facilite el acceso a los mismos.
- No realizar juicios de valor sobre el ciudadano 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 el equilibrio de 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 usuario víctima solo por cumplir con la normatividad, hágale saber que le interesa restituir sus derechos y la forma en que le puede ayudar a recuperarlos.
- Garantice al ciudadano víctima, la confidencialidad del proceso en su atención.
- Evite utilizar frases o palabras con sentimiento de inferioridad o lástima cuando se encuentre interactuando con él.
- Transmita al ciudadano víctima seguridad y tranquilidad en la atención, por lo que el funcionario debe presentar una actitud corporal relajada sin tensión.
- Permítale al usuario 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 usuarios, cuando se encuentre atendiéndoles.
- Es necesario dar seguridad y confianza a los usuarios, informarles que en la Administración Municipal de Girón “SOMOS TEJIDO SOCIAL” 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 víctima.

#### 4.1.12 Atención Presencial para Atención Población de los Sectores LGBTI

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, son personas 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 que se desglosa de la siguiente manera:

- Se debe aplicar la atención básica presencial, preguntando por el nombre del ciudadano 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 una persona 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 LGBTI, 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, tampoco se tiene marcada una identificación de si es femenino o



masculino.

- Evitar gestos o expresiones de rechazo u homofobia, si se llegaren 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.

## 4.2 CANAL DE ATENCION TELEFÓNICA

Es el medio más común de interacción ciudadana, que consiste en recibir llamadas del ciudadano 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 Municipal de Girón tiene al servicio la línea telefónica/conmutador (7) 6463030, 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 telefónica los utilice para una mejor interacción con la ciudadanía.

Para la atención por el canal telefónico se debe tener en cuenta lo siguiente:

### 4.2.1 Protocolo de la Atención Telefónica

- **Actitud de servicio:** El Funcionario debe estar con total disposición positiva para prestar el servicio de atención a los ciudadanos 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, a fin de evitar un tono de voz elevado, que puede dar una impresión de agresividad causando malestar al receptor.
- **Evite sonidos incómodos:** Evite atender a los usuarios haciendo sonidos bastante incómodos ya sea voluntarios o involuntarios como lo son carraspear, chasquear, silbar, gritar a otra persona, eructar, etc., de llegarse a presentar alguna de estas situaciones solicite las disculpas correspondientes.
- **Transmitir la información de manera lenta y entendible:** El funcionario



cuando se encuentre atendiendo al ciudadano vía telefónica, debe utilizar una información verbal lenta o rápida según la capacidad de comprensión del usuario, esto se detecta en el transcurso de la llamada.

- **Justifique la información:** El funcionario debe argumentar las respuestas que da al ciudadano, por lo tanto, debe utilizar un vocabulario y uso de las palabras adecuadas, es decir claro, sencillo y entendible.
- **Escuchar atenta y activamente al ciudadano:** Durante la llamada evite distraerse con la atención al usuario, ya que la distracción puede causar inconformidad al interlocutor, debido a que se le solicita nuevamente la información, razón por la cual es importante que el funcionario escuche atenta y activamente al ciudadano para obtener una debida atención al usuario y evitar traumatismos 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 tener 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, los funcionarios deben seguir estos lineamientos:
  - ✓ 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 sesgadas para disminuir tiempo normal de la llamada.
  - ✓ Evitar transferir la llamada de manera errónea y sin respuestas que usted pueda brindar.
  - ✓ Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girón que cuenten en el sitio de trabajo con un teléfono o extensión del conmutador deben atender la llamada rápidamente (máximo al tercer timbre). El ciudadano debe recibir atención en el primer intento de llamada.
  - ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
  - ✓ Atender la llamada identificando nombre, secretaria o área de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
  - ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
  - ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
  - ✓ Usar un tono adecuado ni muy alto ni muy bajo que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
  - ✓ Esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.

- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
  - ✓ En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor que atiende la llamada, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
  - ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
  - ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.
  - ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
  - ✓ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, Informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
  - ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
  - ✓ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
  - ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido y explicarle la razón de la demora.
- 
- **Tener claridad en la solicitud telefónica:** El funcionario debe realizar preguntas a los ciudadanos sobre su solicitud para obtener claridad en sus necesidades, y así poder realizar una búsqueda efectiva y verdadera de la información a entregar.
  - **Evitar colgar la llamada:** El funcionario debe evitar colgar la llamada que ingresa a la Entidad o dejar de contestar ya que pueden generar una imagen negativa del servicio.
  - **Mantener línea telefónica disponible:** El funcionario debe utilizar el canal telefónico para atender a los usuarios y dar la respuesta a lo solicitado, evite ocupar la línea telefónica en llamadas personales.

- **Atención Respetuosa:** El Funcionario en la atención telefónica debe evitar manejar o utilizar lenguaje grosero o agresivo durante la atención al ciudadano interlocutor.
- **Verificar la información a suministrar:** El funcionario debe confirmar que la información a transmitir sea clara y comprensible a fin de evitar que el usuario deba llamar nuevamente.
- **Finalizar la llamada:** El funcionario al terminar el servicio telefónico debe dirigirse al usuario con respeto utilizando palabras de despedida como: “Gracias por llamar a la línea de Atención al Ciudadano (o la Dependencia que atiende la llamada), recuerde que habló con (nombre del funcionario que atendió el servicio).

#### 4.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este servicio del canal virtual, es la atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer trámites y servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía, la interacción con la Administración Municipal de Girón desde cualquier lugar, sin necesidad de desplazamientos hacia la Institución, filas ni turnos dispendiosos para el usuario.

La administración Municipal de Girón ha puesto a disposición de la ciudadanía medios virtuales como:

Página web: [www.giron-santander.gov.co](http://www.giron-santander.gov.co) y sistemas de información, correos electrónicos institucionales de cada dependencia, chat, redes sociales, link de atención a PQRS a través de la página institucional, etc.

Actualmente la tecnología ha influido para brindar atención a los ciudadanos como mecanismo de interacción.

Utilizando el link PQRS los usuarios pueden registrar sus solicitudes, cargar documentos y hacer seguimiento al estado de las mismas con el número asignado.

Para lo anterior hay que tener en cuenta que la atención por este medio inicia con la interacción del peticionario a través de los diferentes servicios del canal virtual atendidos por el centro de contacto y finaliza con la respuesta al ciudadano. Aplica para los servicios de chat, video llamada, formulario web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correo electrónico y redes sociales, contando en este último con la participación de la Oficina TIC.



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

#### 4.3.1 Protocolo para la Atención Virtual

- Mantener el logo de la identidad en todo momento y su identidad institucional en todas las ventanas de la página institucional.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- 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 lo tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, 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, fechas y buen nivel de escritura ortográfica.
- 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.

#### 4.4 CANAL DE ATENCIÓN EN EL CHAT VIRTUAL

Este servicio de Chat Virtual de nuestra página web es una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet. El chat: es un servicio de



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

comunicación instantánea al cual se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web [www.giron-santander.gov.co](http://www.giron-santander.gov.co), con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año, para brindar información, orientación y recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

Para consultas de información en Línea, esta estará disponible de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m a través del link [www.giron-santander.gov.co](http://www.giron-santander.gov.co).

#### 4.4.1 Protocolo de Atención Chat Virtual

- Para iniciar este servicio, es fundamental revisar que se tenga acceso a internet, equipos de computador en buen estado, tener servicio de red, el material institucional disponible y necesario para brindar atención inmediata en los requerimientos de los usuarios.
- Brindar atención de manera rápida y oportuna, una vez el usuario 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: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Alcaldía Municipal de Girón (identifíquese con nombre y apellido). Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”
- 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 y brinde las opciones que procedan.
- Solicite al ciudadano que precise la solicitud o pregunta, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable.
- Ante la solicitud o pregunta del ciudadano, busque la información y proyecte la respuesta e informe, teniendo en cuenta: cuidar la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no utilice emoticones, caritas, signos de admiración, símbolos y no olvidar dividir las respuestas largas en párrafos.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Al finalizar el servicio y se confirme que el ciudadano se encuentra conforme con la atención, se agradece el uso del servicio y se despide según protocolo institucional.



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

#### 4.5. ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO INSITUCIONAL

La administración Municipal de Girón ha creado para cada Secretaria de despacho y otras dependencias Correos electrónicos, razón por la cual como funcionarios tienen la responsabilidad del uso de su cuenta de correo institucional, por lo tanto, es fundamental que estos correos electrónicos sean dirigidos o manejados por funcionarios de la planta de personal, 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.

El canal de atención por correo electrónico se presta a través de la cuenta [www.giron-santander.gov.co](http://www.giron-santander.gov.co), administrada por la Oficina de Atención al ciudadano, a través del Centro de Contacto, desde la cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Las respuestas a los Derechos de Petición, se darán con base en los marcos normativos vigentes tanto en tiempo, forma y fondo de los mismos.

##### 4.5.1 Protocolo para Atención de Correo Electrónico Institucional

- 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.
- Traslade un correo electrónico al Sistema de PQRD, si corresponde a una solicitud ciudadana como derecho 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 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 Alcaldía de Girón.
- 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 la Alcaldía de Girón o de su Dependencia establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.

#### 4.6. Servicio de atención en las Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, se deben monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente para dar respuestas acordes a los temas planteados y a la opinión del Alcalde Municipal, pues toda respuesta dada por este medio generalmente emana de dicho funcionario.



#### 4.7. Atención Escrita

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

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

- ✓ Saludar amablemente, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al usuario.
- ✓ Tener a mano y en buenas condiciones los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- ✓ Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informarle de este hecho al usuario.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos delante del usuario, con el fin de evitar equívocos al momento de la radicación y/o posterior reparto
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida y debe llevar el nombre del funcionario que recibe, fecha, hora y la cantidad de documentos anexos.
- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente.
- ✓ Si el documento no es competencia de la entidad, debe dársele traslado a la entidad competente, e informárselo al usuario.

##### 4.7.1. Buzón de Sugerencias

Al ser el buzón de sugerencias un canal escrito, los ciudadanos pueden mediante este, llevar sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones a la entidad, por lo que se debe manejar de forma responsable, para que sirva como medida además de la calidad del servicio que se presta en la entidad.

Para poder darle un manejo no menos importante que los demás canales se debe seguir con un protocolo específico:

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Revisar por lo menos dos veces a la semana el buzón, con el fin de revisar que los términos para la respectiva respuesta no se venzan.
- ✓ Retirar los formatos diligenciados, relacionarlos en la planilla de entrega y hacer el respectivo trámite.
- ✓ Realizar la entrega a ventanilla única en el horario establecido.
- ✓ Brindar una repuesta oportuna, con el lleno de los respectivos requisitos de Ley tanto de fondo como de forma a los ciudadanos por el medio registrado en la sugerencia por el usuario.

## 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6, 7, presentamos los derechos y deberes de los ciudadanos y deberes de las autoridades, en este caso de la Administración Municipal de Girón.

### 5.1. CONOZCA SUS DERECHOS:

- 5.1.1. Ser tratado con respeto y dignidad.
- 5.1.2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 5.1.3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
- 5.1.4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- 5.1.5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
- 5.1.6. 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.

- 5.1.7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- 5.1.8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- 5.1.9. Exigir la confidencialidad de su información.
- 5.1.10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 5.1.11. 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.
- 5.1.12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 5.2. DEBERES DEL CIUDADANO:

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

## 5.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES:

- 5.3.1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas, y dar pronta atención.
- 5.3.2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

- 5.3.3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención establecido.
- 5.3.4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 5.3.5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
- 5.3.6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
- 5.3.7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
- 5.3.8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- 5.3.9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos, y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
- 5.3.10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN:

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a la información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de la Alcaldía del Municipio de Girón.

A continuación, se presentan los canales de atención para que todo usuario dentro y fuera del Territorio Nacional y/o Internacional tenga acceso a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de esta entidad.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Atención personal	Carrera 25 No. 30 - 32, Parque Principal, San Juan de Girón - Santander	Días hábiles de: Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los funcionarios y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

	Radicación de correspondencia		Días hábiles de  Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de este medio, el cual recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Alcaldía Municipal de Floridablanca.
WEB	Página web	<b>CORREO INSTITUCIONAL:</b> contactenos@giron-santander.gov.co		Brinda recepción de mensajes de cualquier tipo por parte de los ciudadanos.
		<b>PQRS:</b> <a href="http://www.giron-santander.gov.co">http://www.giron-santander.gov.co</a>		PQRS WEB permite presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a través de la página  web <a href="http://www.giron-santander.gov.co">www.giron-santander.gov.co</a>
		<b>CHAT:</b> <a href="http://www.giron-santander.gov.co/">http://www.giron-santander.gov.co/</a> Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	Chat WEB brinda atención mediante envío y recepción de mensajes a través de la página  web <a href="http://www.giron-santander.gov.co">www.giron-santander.gov.co</a> de
TELEFÓNICO	Centro de contacto	<b>CONMUTADOR INSTITUCIONAL</b>  (57) 7 646 30 30	Días hábiles de  Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención, pueden acceder a la misma información a través de nuestro canal telefónico. Es línea gratuita desde cualquier lugar del área metropolitana de Bucaramanga.



TELEFÓNICO	Centro de contacto	FAX (57) 7 646 68 61	Días hábiles de Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	Recepción de documentos vía fax.
		TELÉFONO PBX (57) 7 646 30 30	Días hábiles de Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m	

#### BIBLIOGRAFÍA:

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía, Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
3. Manual de servicio de atención al ciudadano Alcaldía de Floridablanca (Santander).
4. Manual: Estrategia de atención al ciudadano Dirección Nacional de Derechos de Autor.