

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Alcaldía Municipal de Sibaté
Septiembre de 2020

PRESENTACIÓN

Según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el servicio al ciudadano es la célula más importante de la estructura y el funcionamiento de las entidades públicas. Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos; entender la manera de abordar sus requerimientos y de trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente.

Por ello, surge el presente Manual de Atención al Usuario, el cual pretende servir de apoyo y guía a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté en lo que respecta a sus tareas de cara a la población y a las partes interesadas. Éste contiene las reglas, pautas y normas que deben ser socializadas e implementadas por la Administración Municipal; con el fin de brindar una excelente atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos, además de mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos.

Con la formulación del manual se espera entender la gestión de la Atención al Usuario, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con ellos, o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación de todas las Secretarías de la Alcaldía y del compromiso del alcalde y el Concejo de gobierno.

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
2.1 ALCANCE LEGAL.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6
5. ENFOQUE ESTRATÉGICO	6
5.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO	7
5.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	7
6. PRINCIPIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ.....	7
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
7.1 CANALES DE ATENCIÓN	8
7.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL USUARIO	9
7.3 ACTITUD DEL SERVICIO AL USUARIO.....	10
7.4 CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO	10
8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	12
8.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	12
8.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	13
8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	13
8.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	14
8.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	15
8.6 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO	15
9. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	16
9.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	16
9.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS	16
9.3 DEBERES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ	17
10. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	17
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	17

1. OBJETIVO

Proporcionar a los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Sibaté, una herramienta que genere conciencia y permita prestar una atención integral de calidad en los trámites y servicios de la Entidad, a través de todos los canales dispuestos para los usuarios; bajo las premisas de legalidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad.

2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

2.1 ALCANCE LEGAL

Los parámetros, reglas, normas y procedimientos establecidos en el presente manual se adoptan a la Administración Municipal de Sibaté según la normatividad legal vigente. Para ver el detalle, consultar el Normograma de Atención al Usuario (PE-GC-F-01).

3. DEFINICIONES

Acción de tutela. Es una garantía constitucional que tiene toda persona para recurrir ante las autoridades judiciales, con el objeto de obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

Aclaración. Requerimiento que realiza la Entidad al peticionario cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar de la forma correcta.

Atención al ciudadano/usuario. Conjunto de servicios que presta la entidad a las personas que requieren, en algún momento, guía, asesoría u orientación hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Atributo de servicio. Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: Es un criterio de evaluación que mide el nivel de satisfacción de los usuarios.

Canales y Mecanismos de Atención. Son los medios o mecanismos de atención establecidos por la Alcaldía Municipal donde los usuarios y partes interesadas pueden solicitar trámites y servicios competentes de la entidad.

Ciudadano/Usuario: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Derecho de Petición. El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la Ley.

Entidad: Organización, con o sin personería jurídica, creada por una norma expresa que le confiere mandato para ejercer funciones otorgándole competencias y atribuciones.

Información. Es cualquier conjunto organizado de datos que estén en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Manual: Documento que compendia los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un usuario.

Oportunidad. Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según el tipo de solicitud).

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Protocolo de atención: guía o manual que contiene la orientación básica fundamental para facilitar la gestión del servidor público en el proceso de atención a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

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: La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como 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.

Solicitudes. Acto mediante el cual el ciudadano solicita datos, documentos o información que la Entidad genere, obtenga, adquiera o controle, la respuesta o el documento solicitado es entregado en un lapso no mayor a 15 días.

Sugerencia. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite. Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.

Ventanilla única: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de control interno de la Alcaldía Municipal de Sibaté, o quien haga sus veces, será la responsable de realizar seguimiento y evaluación al Manual de Atención al Usuario, así mismo se ejercerá control mediante los mecanismos de participación ciudadana.

5. ENFOQUE ESTRATÉGICO

Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté deben conocer y aplicar el presente manual, la política de servicio al ciudadano y la carta del trato digno para así ofrecer atención de calidad.

Tanto el Manual como la política, se fundamentan en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, que define un modelo enmarcado en MIPG, donde se ubica al ciudadano como eje central de la Administración Municipal y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades. Así es posible garantizar que el servicio que presta responda a las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera.

5.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Se deben fortalecer y mejorar continuamente aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la entidad, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

Mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados.

Efectividad en los procesos y procedimientos internos. Optimizar aquellos relacionados con la gestión de trámites, articulando sistemas de gestión documental que permitan agilizar la prestación de los servicios y obtener información para hacer seguimiento al proceso.

Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia. Afianzar la cultura y cualificación de los funcionarios en relación con la atención al usuario.

5.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Se deben fortalecer y mejorar continuamente los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los usuarios.

Cobertura. Mejora en la capacidad de la Administración para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.

Certidumbre y lenguaje claro. Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Cumplimiento de expectativas: Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.

6. PRINCIPIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ

Dando cumplimiento al plan de desarrollo, los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté, se acogen a los siguientes principios:

Transparencia. Las acciones de gobierno serán públicas y de conocimiento de todos los ciudadanos, con instrumentos que permitan el acceso a la información y visibilicen las actuaciones y procesos que se adelanten en la gestión administrativa facilitando permanentemente la rendición de cuentas.

Articulación. Las actuaciones de la Administración promoverán de manera permanente la coordinación interinstitucional entre los diferentes niveles de Gobierno, las entidades oficiales y las comunidades afectadas y/o relacionadas con los temas objeto de intervención. Como objetivos estarán diseñar, co-financiar y ejecutar iniciativas u ofertas institucionales que atiendan las demandas ciudadanas haciendo más con menos y garantizando un uso adecuado de los recursos disponibles.

Colaboración: El cumplimiento de las funciones de la Administración Municipal en nuestro modelo de gestión exige y compromete a los ciudadanos, organizaciones y comunidades con presencia en el territorio para que cooperen y faciliten la labor de la Administración, como quiera que es un derecho y un deber intervenir en las decisiones que los afectan y contribuir de manera colectiva en el desarrollo del municipio.

Innovación. La Administración promoverá nuevas prácticas administrativas, métodos, ideas e iniciativas útiles que ayuden a resolver problemas, brinden soluciones efectivas y concretas a las distintas realidades para alcanzar el progreso y desarrollo colectivo.

Participación ciudadana. La Administración garantizará y promoverá que los ciudadanos puedan intervenir en las decisiones que los afectan o son de su interés, lo cual implica facilitar que se informen, consulten, propongan, acuerden, decidan, hagan control social y evalúen las decisiones o iniciativas que deba adoptar la Administración.

Rendición de cuentas. La acción pública deberá ser resultado de un proceso colectivo de planificación y gestión territorial, que incorpora el diseño de mecanismos permanentes para el reporte de información que sustente la rendición de cuentas interna (dentro de la Administración) y externa (frente a la ciudadanía) sobre el cumplimiento y avances de las decisiones e inversiones que se adopten, de tal forma que facilite a los distintos actores en el territorio hacer seguimiento, monitoreo y evaluación de las acciones, inversiones públicas y de los impactos generados con las decisiones y acciones de la Administración Municipal.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El protocolo de Atención al Usuario de la Alcaldía Municipal de Sibaté, es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano y partes interesadas, mediante los canales dispuestos para ello.

Este protocolo establece las pautas generales que deben seguirse durante todo el ciclo de prestación del servicio y se disponen a continuación.

7.1 CANALES DE ATENCIÓN

Todas las personas y/o partes interesadas, podrán presentar sus peticiones a la Alcaldía Municipal de Sibaté por medio de los canales dispuestos para tal fin. Estos son:



7.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL USUARIO

Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté están comprometidos con la prestación de un servicio de calidad, el cual debe cumplir con los siguientes atributos:



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario, este debe:

- Satisfacer a quien lo recibe.
- Comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

- Evitar respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...”, ya que son vistas por los usuarios como un mal servicio.

Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Sibaté están en la obligación de informarse sobre los formatos para la atención de las solicitudes, conocer plenamente los servicios que presta la entidad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

7.3 ACTITUD DEL SERVICIO AL USUARIO

Durante la atención a los usuarios, es importante que los funcionarios muestren una actitud que refleje la disposición necesaria para llevar a cabo el proceso. Por lo tanto, se debe tener en cuenta:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del usuario, ni crear falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del funcionario, la entidad solicitará al usuario la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

7.4 CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

En la escucha.

Para facilitar el proceso de comunicación, es recomendable mantener una escucha activa según los siguientes lineamientos:

- Deje hablar primero al usuario.

- Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

Lenguaje:

Los funcionarios deben:

- Procurar que el lenguaje sea respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviatura.
- En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario, igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario, encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes, ya que se puede interpretar como frías y de afán.
- No siempre el funcionario público puede dar al usuario la respuesta que la espera. Por lo anterior, cuando se niega una solicitud, las cosas se deben decir como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que se comprenda la razón. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, le ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestre que él es importante y que la intención es presentarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el usuario entienda la respuesta.

Además, es importante tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención:

- **Mirada.** La mirada es una potente señal de escucha, por eso es significativo mirar a los ojos al usuario cuando éste le hable.
- **Expresión facial.** La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el usuario.
- **Postura corporal.** En servicio, adopte una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, así se evidencia que se está brindando atención completa.
- **Volumen de voz.** Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere

Presentación Personal

Es importante mantener presentación apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. El uso del carné que lo acredita como funcionario de la Alcaldía es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

Puesto De Trabajo

La apariencia del puesto de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario, por lo tanto, se debe procurar mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla. También, se debe evitar consumir, o mantener a la vista de los usuarios, comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

Horarios de Trabajo

Es una obligación de los funcionarios cumplir estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el usuario para acercarse a un punto de atención. Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de los demás colaboradores y de la ciudadanía que está esperando la atención.

Situaciones Difíciles:

Si durante el proceso de atención, el funcionario experimenta una situación complicada, procurar:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Omitir tomarse la situación como personal, el usuario reclama sobre un trámite o servicio.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- No perder el control. Si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Obtenga del usuario toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Sibaté, ha establecido los siguientes protocolos de atención, los cuales se estructuran de acuerdo con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad y con enfoque diferencial.

8.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Para ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merecen, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- Saludar a los usuarios de inmediato, haciendo contacto visual, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: “Buenos días/tardes/noches”, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”, y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Preguntarle al usuario su nombre, usarlo para dirigirse a él anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que se está atendiendo y escucharle con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información necesite de forma clara y precisa.
- Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando sea requerido).
- Explicar al usuario la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entrega.
- Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Seguir el procedimiento establecido para el trámite de solicitudes recibidas por el canal presencial.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

8.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. La actitud de los funcionarios también puede ser percibida a través del teléfono, por tanto, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Alcaldía Municipal de Sibaté. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?”.
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Seguir el procedimiento establecido para el trámite de solicitudes recibidas por el canal telefónico.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuentas algunas premisas que garanticen un fácil acceso y una fluida comunicación a los usuarios con la Administración Municipal, tales como:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

- Contar con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Estilo. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión. Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.

Correo electrónico

Además de los lineamientos generales, es importante considerar:

- El correo electrónico dispuesto por la Alcaldía de Sibaté para la atención al usuario, es: contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co.
- La administración del correo electrónico está a cargo de la Oficina de Atención al Usuario.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial.

Redes Sociales

La atención al usuario en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico como una llamada entrante o un turno de atención. Por lo tanto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes para gestionar aquellos que realmente lo requieran.

Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, se deben fijar e informar plazos mínimos y máximos para responder, esto dará el tiempo suficiente para cumplir.

8.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Buzones de sugerencias:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cumplir con el procedimiento establecido para la gestión del buzón de sugerencias.

8.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

Personas en situación de discapacidad.

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada. Si la persona está acompañada y se requiere más información, preguntar directamente al usuario con discapacidad. Actuar con respeto y equidad sin actitud asistencialista. Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Mujeres gestantes y Adultos Mayores.

Asignar turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada. Puntualizar el tema de consulta para que se genere una respuesta confiable y precisa, asegurando la satisfacción del usuario. Escuchar con respeto, consideración y actitud de acompañamiento.

Niños, niñas y adolescentes.

Tienen prelación sobre los demás usuarios. Deben ser escuchados atentamente y otorgárseles tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga. Se debe reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

Personas en situación de vulnerabilidad.

(Víctimas de la violencia, a los Desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Personas pertenecientes a grupos étnicos y culturales.

Identificar si la persona puede comunicarse en español. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud. Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.

8.6 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Para garantizar la integridad física de los servidores de la Alcaldía Municipal de Sibaté, en cada puesto de trabajo donde se presta la atención al usuario, se deberá tener en cuenta:

- Usar tapabocas, protector facial y gafas de seguridad en los casos que se requiera.
- Asegúrese que el usuario antes de ingresar a la Oficina de Atención, haya realizado el debido lavado de manos.

- Disponer de Alcohol glicerinado para la desinfección de manos tanto de servidores como de usuarios.
- La Oficina de Atención al Usuario contará con las medidas de protección necesarias, garantizando la debida distancia y asegurando una barrera entre el servidor y el usuario.

9. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

9.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

9.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

9.3 DEBERES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante las horas definidas y en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

10. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente manual, la Administración Municipal pretende garantizar la satisfacción del usuario, estrategia que integra los principios del buen servicio a la misión y la visión propuestas, involucrando a todos los funcionarios, permitiendo alcanzar altos niveles de calificación con los cuales se podrán desarrollar actividades de mejora continua en cada uno de los procesos de la Alcaldía.

La medición de la satisfacción se realizará mediante encuestas diligenciadas de manera voluntaria por los usuarios y/o partes interesadas que han sido atendidos por cualquiera de los canales dispuestos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	25/09/2020	Creación del Procedimiento

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		