

POLITICA O ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDANO

ENERO - 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS GENERALES	3
2.1. Objetivo Especifico	3
2.2. Objetivos Generales	3
2.3. Alcance	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO . ¡Error! Marcador no definido.	
4.1. Conozca sus Derechos como ciudadano... ¡Error! Marcador no definido.	
4.2. Conozca sus Deberes como ciudadano:	6
5. POLÍTICAS DE SERVICIO	6
5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano	6
Canal Presencial	7
Canal virtual	7
5.2. FUNCIONES GENERALES	7
Atender a los Ciudadanos	8
Orientar a los usuarios	8
Recibir y analizar las pqrds	8
Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos	8
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN	8
6.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	9
Protocolo de Atención Telefónica	9
Antes de hablar por teléfono	10
Mientras habla por teléfono	10
7. SERVICIOS EN LÍNEA	16
8. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	17
9.1. Estandarización de procesos y procedimientos	17
9.2. Formación de los servidores públicos en competencias para el servicio	17

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano de la Alcaldía de Quibdó está enmarcado por el compromiso con la calidad en los servicios que se ofrece a los usuarios y regido por el principio de la satisfacción como fin básico de cada oportunidad de contacto que se tenga con estos. Se tiene como premisa brindar una atención con información en lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a los requerimientos o solicitudes que llegan a la entidad.

La gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos, es una labor integral articulada entre sus dependencias con el compromiso de la alta dirección.

De ahí que para mantener una adecuada relación con los usuarios se ha trabajado para facilitar el acceso a los canales de atención, la formación de los servidores públicos en las competencias necesarias para el servicio y en los conocimientos de los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivo Especifico

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio al ciudadano por los canales de atención que tiene la Alcaldía de Quibdó, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorando satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen de la Entidad.

2.2. Objetivos Generales

- ✓ Propiciar el acercamiento del ciudadano a Alcaldía de Quibdó a través de una atención efectiva y eficiente, con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- ✓ Socializar los protocolos que defina las actividades que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención.
- ✓ Establecer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, adoptarla mediante acto administrativo y posteriormente socializar y sensibilizar a sus servidores públicos y contratistas.

2.3. Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas que tienen contacto con los diferentes grupos de interés con que cuenta la Entidad.

3. MARCO NORMATIVO

Artículos 2º, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 4º y 6º del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Artículos 32 y 34 de Ley 489 de 1998.

Ley 1618 de 2013 “Por medio cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad”.

Documento CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 4º y 6º del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1753 de 2015 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, Todos por un nuevo país”.

Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG V.2. 2018.

Numeral 35 del artículo 38 del Capítulo II Deberes de todo servidor público de la Ley 1952 de 2019.

Carta de trato digno a la ciudadanía

Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano – MIA, busca brindar a los ciudadanos un mejor servicio público con mayor comodidad, proporcionándoles economía de tiempo y esfuerzo. Para esto, le ofrecemos trabajar con:

- **Oportunidad:** gestionar sus solicitudes adecuadamente y en los tiempos establecidos.
- **Calidad:** atenderlo satisfaciendo sus necesidades, expectativas y realidades.
- **Transparencia:** disponer información pública tanto de forma proactiva como reactiva (previa solicitud del ciudadano).

En este centro usted tiene **derecho a:**

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.



En este Centro usted tiene el **deber de:**

- Tratar al personal del Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano – MIA con el debido respeto.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

3.1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Estimado Usuario recuerde que usted tiene derecho a:

- Presentar peticiones verbalmente o por escrito sin necesidad de apoderado, y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.

Esto lo podrá realizar por cualquier medio disponible en la entidad,

- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que la ley indique lo contrario, y obtener copias de los documentos relacionados, pagando costo necesario.
- Obtener información de los registros y archivos públicos, a menos que la ley indique lo contrario.
- Obtener una respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Recibir atención especial si es: una persona en condición de Discapacidad, niños, adolescente, mujer embarazada o adulto mayor.
- Exigir que se cumplan las responsabilidades de los servidores públicos y los particulares que cumplan funciones administrativas.

- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tenga un interés. Así mismo, que esos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir en el proceso y que estas le informen cuál ha sido el resultado de su participación.

Por otra parte, debe:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes de Colombia.
- Obrar de buena fe, no demorar las actuaciones, y no hacer o aportar declaraciones o documentos falsos o afirmaciones sin fundamento.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, por lo tanto, no insistir en solicitudes que evidentemente no proceden.

3.2. Conozca sus Deberes como ciudadano:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de los mismos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Quibdó.

5. POLÍTICAS DE SERVICIO

5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano

Le presentamos nuestros canales de atención:

La Alcaldía de Quibdó, en la actualidad cuenta con cinco (5) canales de atención donde la ciudadanía puede obtener información acerca de los tramites, servicios, y programas, que desarrolla la entidad y otros temas de interés general.

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

Canal Presencial

Punto de atención donde la ciudadanía, de manera presencial, puede acceder a la información de los servicios de la Alcaldía de Quibdó y radicar documentos.

Atención al público de lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en la Carrera segunda No 24ª-32, Telefax 671 21 75

5.1.1. Canal buzón de sugerencias

La Alcaldía Municipal de Quibdó, cuenta con un buzón de sugerencia en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

Canal virtual

La Alcaldía Municipal de Quibdó cuenta con un portal único para la atención del ciudadano <http://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx> el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea - GEL¹, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- Dirección electrónica: Alejandro.cuesta@quibdo-choco.gov.co
- Servicio al ciudadano: <http://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx#/Servicioalciudadano@contaduria.gov.co>
- Correo de PQRSD: <http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, la Alcaldía Municipal de Quibdó ofrece al ciudadano una encuesta para conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios.

Su calificación es importante para mejorar nuestra atención, por lo tanto lo invitamos a responder la siguiente [Encuesta de Satisfacción de Servicio al ciudadano](#)

5.2. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Alcaldía Municipal de Quibdó.

Atender a los Ciudadanos

Cuando busquen presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Orientar a los usuarios

Cuando requieran información consulta o soporte técnico, funcional, operativo de los servicios que ofrece la entidad.

Recibir y analizar las pqrđ

De tal forma que se utilice para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

Realizar encuestas de percepción y mediciones

- Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas.
- Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad.
- Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejoramiento.

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la Alcaldía Municipal de Quibdó deberán mantener las siguientes indicaciones que garantizan el fácil acceso y una adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad:

- ┌ Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y /o denuncias deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad:

6.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Protocolo de Atención Telefónica

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen de la entidad, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia, ofreciendo un servicio oportuno, cálido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono. La buena

- Correo de PQRSD: <http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>
-
- En la página web de la entidad: Formulario de solicitudes de PQRSD
- Buzón de sugerencias

└ El horario para los canales de atención es:

Atención al público de lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en la Carrera segunda No 24^a-32, Telefax 671 21 75

Los servidores públicos y/o contratistas que intervengan en el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con la ciudadanía deben:

- Actuar de forma coherente con los valores y principios de acción acordados en el Código de Integridad que adopto la Entidad.
- Poseer un conocimiento amplio de las funciones, servicios que presta la Alcaldía Municipal de Quibdó, y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI. Por lo cual debe asistir a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Utilizar las técnicas de comunicación, competencias para el servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de la entidad.
- Comprender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Alcaldía Municipal de Quibdó.
- Brindar un servicio de calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

- Ofrecer una atención oportuna, y utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los usuarios.

atención telefónica tiene una serie de requisitos, que se enumeran a continuación y que se deben cumplir para lograr el objetivo:

Antes de hablar por teléfono

- Debe conocer la funcionalidad básica de su equipo telefónico para darle el uso adecuado.
- Verifique si la línea telefónica funciona (escuchar el tono) en el momento de iniciar sus labores, si no es así, verificar y corregir las fallas. Procure contestar el teléfono lo más rápido posible, antes del tercer timbre.

Mientras habla por teléfono

- 6 Mantenga el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hable con claridad, tenga en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20% del nivel de atención o satisfacción del usuario. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.
- 7 Expresar una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- 8 No debe masticar chicle, consumir alimentos ni bebidas para evitar esos molestos ruidos.
- 9 No hable con otras personas mientras conversa con el usuario(a), si realiza una consulta, pídale el consentimiento para dejarlo en espera, si este acepta, utilizar el botón de Silencio (Mute).
- 10 Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario(a), no lo interrumpa constantemente.
- 11 Si es de su competencia oriente al usuario(a), si no, escale al funcionario correspondiente evite las frases: “No sé” o “Averiguaré y le informaré” o “llame más tarde”.

En el momento de atender la llamada

Saludo: buenos días/tardes

- Identifíquese: habla con... (Primer nombre y primer apellido)

- Nombre el área de trabajo: de... (Informática)
- Identificar al usuario: ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Indague: ¿Señor(a)... (Nombre del usuario) en qué le puedo colaborar?
- Si el servidor público puede resolver la inquietud lo hace de inmediato, de lo contrario remite su llamada con el proceso que la pueda responder y hasta no estar seguro que su direccionamiento ha sido efectivo no debe colgar el teléfono.
- Si por alguna circunstancia los servidores públicos se van ausentar de su lugar de trabajo por un tiempo considerable, debe comunicar su ausencia en recepción para quien tenga la tarea de contestar pueda direccionar la llamada a otro proceso a otro servidor.
- Si la pregunta va dirigida a uno de los directivos, o coordinadores inicialmente está debe ser remitida a su secretaria, para que ella luego la direcciona.
- En cada proceso los servidores públicos deben tener conocimiento y disposición para atender las llamadas de servicio al ciudadano, en caso de que la respuesta no se pueda contestar de inmediato, se debe preguntar a quién llame por su correo electrónico y número telefónico para satisfacer la inquietud del ciudadano lo más pronto posible.

Al final de la llamada

- Pregunte: ¿Le puedo colaborar con algo más?
- Recordatorio: Recuerde que habló con... (Primer nombre y primer apellido).
- Despedida: ¡Estamos para servirle! ¡Qué tenga un buen día!

Protocolo de Atención Presencial

6.1.2.1. Recepción

1. Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos(as) quienes saluden primero: Buenos días o Buenas tardes Bienvenido a la Alcaldía Municipal de Quibdó, ¿en qué le puedo colaborar? (Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente).
2. Diríjase al visitante con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven.
3. Indague su nombre y apellido y después del saludo diríjase a él como Señor, Señora... (Y su apellido). No se debe tutear, a menos de que el visitante lo solicite, el trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo.

4. Sonría.
5. Una vez el usuario informe qué desea, en caso de ser necesario el ingreso usted deberá solicitarle de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
6. Mírelo a la cara cuando le hable.
7. Después de que se haya identificado, si se hace necesario que la persona espere, deberá indicarle de manera atenta dónde puede hacerlo.
8. Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien llama y comprométase a devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al ciudadano.
9. Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.
10. Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento.
11. Puede ser de gran ayuda ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
12. Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
13. Resolver los inconvenientes que se presenten; al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Alcaldía Municipal de Quibdó para resolver su problema y manifestarle el interés por servirle en algo más.
14. El Servidor Público encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos y disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Evitar taparse la boca o voltear la cara, durante la conversación, ya que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda

trata de decir se puede pedir que lo repita o solicitar que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordo-ceguera

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Protocolo de Atención Virtual

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Alcaldía Municipal de Quibdó, así:

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo 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 ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

Usar pestañas para desplegar menús con informativos y así evitar contenidos demasiado extensos.

- Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible, no saturadas o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.

Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología técnica de la entidad, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga los siguientes interrogantes: quién, qué, cuándo, y dónde:
 - Quién: Se refiere a la fuente generadora de la información, si se está hablando en nombre de la entidad o de una persona en particular.
 - Qué: Los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector, en particular en internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
 - Cuando: La ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc., es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.
 - Dónde: Para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa); lenguaje claro y directo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua y la guía de lenguaje claro.
- 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 a que es más difícil la lectura a través de la web.

Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.

- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.
- En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso ponga subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información institucional.
- Para estar acorde con las políticas de modernización del Estado, la Alcaldía Municipal de Quibdó cuenta con un canal virtual de servicio al ciudadano que se puede acceder por medio de la opción “Servicio al Ciudadano” ubicada en la página principal de nuestro portal.

. Correo Electrónico, Servicio al ciudadano

<http://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/default.aspx#/>

Correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores públicos y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental **xxxxx**, para efectos de seguimiento y control.

Asunto del correo:

- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente
- Ubicación
- Dirección
- Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- Dirigido a
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor—.
- Responder siempre desde el correo electrónico de la entidad
- Analizar si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de esto al ciudadano.

Protocolo de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la entidad.

El buzón de sugerencias también hace parte de este canal, está ubicado en el punto de atención al ciudadano en la Carrera segunda No 24ª-32, Telefax 671 21 75 primer piso, en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

6.1.2. Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la recepción de las instalaciones de la entidad.

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un registro de estos.
- Dar repuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.

7. SERVICIOS EN LÍNEA

Los servicios que presta la Contaduría General de la Nación están publicados en la página web de la entidad www.contaduria.gov.co y los puede encontrar en el link: <http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/internet/atencion-usuario/atencion-usuario>

- Consulta boletín de deudores morosos del estado (BDME).
- Consulta información financiera, económica, social y ambiental.
- Consultas de normatividad contable pública.
- Asistencia y apoyo técnico.
- Certificaciones de reporte de información a la Contaduría General de la Nación.
- Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema-CHIP.
- Emisión de Conceptos y Solución de consultas.

8. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento de la calidad, la Contaduría General de la Nación estableció la encuesta **“Medición satisfacción del ciudadano”**, como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios acerca de los servicios y productos que esta ofrece. Los resultados de la encuesta se pueden observar en la página web de la CGN, en servicio al ciudadano, en el link: http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/internet/atencion-usuario/resultado_encuestas.

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN, debido a eso el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó la creación del **“Equipo de trabajo de participación ciudadana en la Gestión Pública y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano – Partes interesadas y/o Grupos de valor”**, mediante acta en sesión del día 29 de marzo de 2019.

El objetivo principal de la creación del Equipo de trabajo antes enunciado, es generar las directrices para garantizar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar),

9.1. Estandarización de procesos y procedimientos

El servicio al ciudadano cuenta con procedimiento documentado y formalizado en el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), lo que permite propender por la estandarización de la atención ofrecida por la entidad, y cumplir con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y normatividad vigente sobre el tema, de igual forma cuenta con un procedimiento actualizado para las PQRSD, el cual reposa en el SIGI de la Alcaldía Municipal de Quibdó.

9.2. Formación de los servidores públicos en competencias para el servicio

Los servidores públicos se constituyen en el componente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Se realizan jornadas de capacitación con la participación de los servidores públicos y contratistas que permitan la cualificación e introyección de las competencias necesarias para el servicio, se deben incluirla en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la Alcaldía Municipal de Quibdó.