



Nit. 891680011-0

Secretaría General
Oficina de Servicio al ciudadano

Alcaldía Municipal De Quibdó

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2023

Carrera 2 # 24A-32/Quibdó-Chocó
E-mail: alcaldia@quibdo-choco.gov.co
Código postal: 270001
Tel: (4) 6712175



Elaboró:
Revisó:
Aprobó:
Fecha:
Folios:

Introducción

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Fundamentados en lo anterior, la Alcaldía de Quibdó adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la Entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la *Atención Preferencial y el enfoque diferencial* al momento de atender a la comunidad.

Objetivo

Brindar las orientaciones para uniformizar la atención y tratamiento en cada uno de los canales de atención que dispone la Alcaldía de Quibdó para garantizar la relación estado-ciudadano, con el propósito de brindar servicios de calidad, incluyentes, eficientes, igualitarios, satisfacer las necesidades y mejorando la percepción de la ciudadanía.

Alcance

Este protocolo aplica para todos los funcionarios de la Alcaldía de Quibdó al momento de tener contacto por los diferentes canales de atención con la ciudadanía, sea para obtener información, adelantar tramites o solicitar un servicio en la Entidad.

Generalidades

Este documento se crea como guía para la interacción de los funcionarios de la Alcaldía de Quibdó con la ciudadanía en general, respondiendo a las deferentes necesidades y particularidades de nuestra población.

La aplicación de este protocolo es obligatoria para todos los funcionarios en especial, para quienes tienen a su cargo atención a la ciudadanía, garantizando la atención adecuada a cada uno.

Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía desde un enfoque diferencial.

a. Definición

Este protocolo es una guía práctica que contiene los lineamientos de atención aplicables en cada uno de los canales de atención con los que cuenta la Alcaldía de Quibdó, el cual busca mejorar la relación entre la entidad y los ciudadanos en términos de accesibilidad, inclusión y calidad.

b. Atributos de la atención

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Honestidad: Actuar con fundamento en la verdad, con transparencia y rectitud.

Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

Justicia: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

c. Recomendaciones

Es necesario que a través del enfoque diferencial se garantice mediante una gestión inclusiva, la no discriminación entendiendo las características propias de cada persona y la diversidad de la población.

Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

- **Disposición de escucha y de empatía:** Debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus sentimientos y pensamientos, no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, entender sus necesidades y peticiones.
- **Buena actitud:** La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.
- **Trato personalizado:** Escuchar de manera atenta y evitar interrupciones, ser conscientes de que cada persona tiene una necesidad diferente, que exigen un trato personalizado, cada uno tiene su propia percepción y entendimiento.

- **Mantener la calma:** Tener la capacidad de tener paciencia, tranquilidad, principalmente cuando la persona esta alterada. Ser amigable, dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. Si la situación es recurrente o se sale de manos acudir al jefe inmediato para obtener una solución de fondo.
- **Decir la verdad:** Para el caso de una respuesta negativa o re direccionar una solicitud, explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud o los cambios. Brinde las alternativas que, aunque no sean 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.
- **Lenguaje claro:** Al momento de dirigirse al ciudadano, debe ser respetuoso, cordial, claro y sencillo. Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, jergas, tutear y respuestas cortantes. Dirigirse como señor, señora, joven, o similares.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos con características particulares como edad, física, condición socioeconómica, por lo tanto, se procura darle un turno preferente.

- **Los niños, niñas y adolescentes.** Pueden presentar directamente sus solicitudes, quejas o reclamos referente a cualquier asunto de su interés, hay que escucharlos atentamente y 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.
- **Mujeres gestantes o con niños en brazos.** Debe dar prelación en su atención y serán atendidas sin que estos tengan que esperar. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- **Adultos mayores:** Personas mayores de sesenta (60) años, que deben recibir una atención preferencial, evite usar apelativos como viejito, anciano, abuelo.
- **Veteranos de las Fuerzas Armadas:** Miembros de la fuerza pública en retiro, pensionados y con distinción de reservista de honor, tienen por sus servicios prestados y edad atención preferencial.
- **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 él, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Grupos étnicos minoritarios:** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos). Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

- **Personas de talla baja:** (Personas con más de 25 años y no alcanzan 1.30 metros de estatura de acuerdo con la organización Mundial de salud-OMS) Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- **Identidad de Género y Orientación Sexual:** Dentro de la diversidad del libre ejercicio de la sexualidad, hay una población a quienes la Política protege y restablece de manera particular su dignidad humana, así como el goce efectivo de sus derechos en igualdad y equidad y cuyo sentir se ha institucionalizado en una sigla conformada por cinco letras, LGBTI: lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales.
- **Habitante de Calle:** Son aquellas personas "que hacen de la calle su lugar de habitación, donde satisfacen todas sus necesidades, (Barrios, Góngora y Suárez, 2006) ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público (actividades de su vida íntima y social" (MSPS, 2017). (MSPS, 2021).
- **Personas en condición de discapacidad**

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Atención a personas con discapacidad visual.

No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Se orientará con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal.

Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

NOTA: Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse desde el computador al 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.

Atención a personas con discapacidad auditiva.

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal.

No aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de

Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Atención a personas con discapacidad Sordo ceguera.

La forma más sencilla para comunicarse con una persona sordociega es mediante ayudas comunicativas: guía-intérprete, regletas en alto relieve o tarjeta braille, escritura en la palma de la mano. Por lo general estas personas siempre están acompañadas de un intérprete o asistente.

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.

Atención a personas con discapacidad intelectual.

Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Atención a personas con discapacidad psicosocial.

Se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas con discapacidad múltiple.

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

Canales de atención

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía de Quibdó, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:



➤
➤ **Canal presencial**

Este canal permite a los ciudadanos recibir atención personalizada, teniendo contacto directo con el funcionario, puede realizar la radicación de su correspondencia, tener acceso a la información de trámites, servicios, asesorías, asistencia y orientaciones.

Radicación de Correspondencia: El objeto de prestar un servicio por parte la Alcaldía de Quibdó, se establece para la radicación de documentos la ventanilla única ubicada en la Carrera 2 No. 24 A – 32 Palacio Municipal, en la jornada de lunes a viernes, de 8:00 a.m. A 11:00 a.m. Y de 2:00 p.m. A 5.00 p.m.

Recomendaciones generales

- ✓ **Cumplir con el horario de atención:** Los funcionarios deben presentarse con 10 o 15 minutos de antelación, en el sitio de trabajo. Si por algún motivo requieren retirarse del puesto de trabajo o modificar el tiempo de atención debe informarse con anticipación a la ciudadanía.
- ✓ **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- ✓ **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ✓ **La voz y el 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.
- ✓ **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- ✓ **Registro de la atención:** Al momento de la radicación realizar el registro del ciudadano en el aplicativo SAC o en cualquier otra herramienta que la entidad disponga.
- ✓ **Atención nivel dos:** En caso de ser necesario remitir el ciudadano a otra dependencia, es importante explicarle la razón por la cual lo está haciendo, entregarle por escrito o informarle la dirección o ubicación, horario de atención, documentos que debe presentar si es el caso, y si es posible nombre de la persona que lo atenderá.

Proceso de la atención presencial:

1. Ingreso a la entidad

Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.

Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.

Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Alcaldía de Quibdó. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.

Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.

Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida” No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi seño”, “amigo”, entre otros.

Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

Atención en Recepción

Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta, o similares?”

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).

Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad, para decepcionar su PQRSD.

Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

Tener el listado de contacto con los funcionarios a la mano.

2. Desarrollo de la atención

Durante la atención

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

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

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

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

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

Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

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

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

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

El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por las dependencias de la Alcaldía de Quibdó o por la entidad, el servidor público debe:

Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Alcaldía. Si es en otra dependencia de la Alcaldía, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

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

3. Finalización del servicio

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

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

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

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.

Radicación y correspondencia

1. Antes del servicio

Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.

Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

2. Durante el servicio

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

3. Al finalizar el servicio

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Si el requerimiento no es competencia de la Alcaldía de Quibdó o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano

➤ **Canal telefónico**

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los ciudadanos a través del cual pueden formular sus peticiones ante cualquier dependencia de la Alcaldía de Quibdó.

La atención se brindará de lunes a viernes de 08:00 am a 11:00 am y de 02:00pm a 05:00pm.

Línea telefónica: (4) 671 21 75

Recomendaciones generales

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

Previo a la llamada

Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.

Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

Durante la llamada

Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.

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 ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, 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.

Si no puede dar respuesta en el momento

Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.

Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe 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.

Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.

Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

Permitirle al ciudadano colgar primero.

Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

➤ Canal virtual

Este canal integra todos los medios tecnológicos de información y comunicación como chat, WhatsApp, redes sociales, pagina web y aplicativos.

Página WEB: <https://www.quibdo-choco.gov.co/>

Sistema de atención al ciudadano - SAC(Radicación):

https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=116

Redes sociales

Twitter: @AlcaldiaQuibdo

Facebook: Alcaldía de Quibdó

Instagram: @alcaldiadequibdo

YouTube: Alcaldía de Quibdó

@alcaldiadequibdo1725

Correos electrónicos

Solicitudes Alcaldía Municipal: contacto@quibdo-choco.gov.co

Solicitudes Secretaría de Educación Municipal:

atencionalciudadano@semquibdo.edu.co

Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@quibdo-choco.gov.co

Correo electrónico

- 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.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, 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 oficial de la entidad con la ayuda Sistema de atención al ciudadano – SAC.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Sistema de atención al ciudadano - SAC(Radicación)

La Alcaldía de Quibdó ha diseñado el formato **PQRSD** que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link:

https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=116

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

• **Encuestas de satisfacción**

En el marco de la política de Servicio al ciudadano se realiza la implementación un sistema de evaluación mediante encuestas virtual, implementados por medio de códigos QR y formulario virtual, que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y con base en los resultados obtenidos generar las acciones de mejora correspondientes encaminadas al fortalecimiento del proceso.

Que se realizará al momento de finalizar todo tipo de atención a la ciudadanía, en todos los canales y dependencias.

➤ **Buzón de sugerencias**

Buzones de sugerencia físicos y virtuales

- ✓ Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- ✓ Escanear con la cámara de los celulares los QR puestos a disposición en todas las dependencias y llenar el formulario de sugerencias virtual.
- ✓ Abrir dos (2) veces por mes el buzón de sugerencias.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- ✓ Dirigir a la Oficina de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

Derechos y deberes de los ciudadanos y 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:

Derechos de los ciudadanos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. (Numeral 9, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. (Numeral 10, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. (Numeral 11, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

Deberes de los ciudadanos:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades.

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición consagra:

- ✓ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- ✓ Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Glosario

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Alcaldía de Quibdó.

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).

Cognitiva-Intelectual: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental-Psicológica: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Bibliografía

Función Pública. (25 de Enero de 2021). *LEY 2080 DE 2021*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590>

