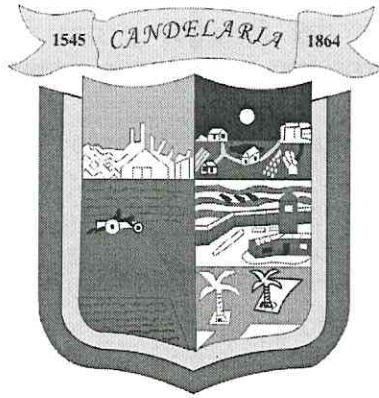


ALCALDIA MUNICIPAL DE CANDELARIA



Sistema de Gestión de Calidad

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1

Código: 54-PGA-PD-11

Proceso: Gestión de Gestión Administrativa - PGA

Agosto 2021

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 2 de 20

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Candelaria en ejercicio de sus funciones y dando cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, el servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado, y por ende el compromiso de los servidores público y particulares con actividades administrativas.

El protocolo de servicio al ciudadano ha dispuesto ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos unificando las experiencias exitosas, optimizando los recursos, la capacidad de respuesta y mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan a través de los diferentes canales de atención, al igual que incluyen la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a los ciudadanos en condición de discapacidad.

El presente documento da las directrices de los elementos comunes de atención, ingreso a la ciudadanía, atención en recepción, atención presencial, atención preferencial, protocolo en las líneas telefónicas, atención en redes sociales, atención por el canal escrito o presencial, protocolo en el correo electrónico, los derechos y deberes de la ciudadanía. Estas directrices se diseñaron en base a las recomendaciones en la política del servicio al ciudadano del modelo integrado de gestión MIPG y al procedimiento de PQRSD con código 54-PGA-PD-01.

OBJETIVO GENERAL

Fomentar el fortalecimiento institucional en el servicio al ciudadano, mediante la expedición del protocolo de atención al ciudadano creando lineamientos y políticas de mejora.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, de tal manera que les permita relacionarse con el ciudadano.
- Desarrollar una actitud positiva y de éxito caracterizado por el buen trato al ciudadano.
- Ayudar en el proceso de inducción de los funcionarios en la cultura de atención y servicio al ciudadano de la entidad.

ALCANCE

El protocolo es una herramienta para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano para que expliquen, guíen y apoyen a la comunidad en los trámites y

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 3 de 20

servicios de brinda la administración mediante los canales de atención (presencial, virtual, telefónico).

NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia, artículo 2

Ley 962 del 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1755 del 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.

Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

DEFINICIONES

Ciudadano: El término ciudadano (a) se refiere a todas las personas que solicitan servicios en la alcaldía municipal de Candelaria Valle.

Tipos de ciudadanos: Pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la entidad y los internos son los funcionarios mismos de la entidad.


Elementos de servicio al ciudadano: Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al ciudadano. La atención al ciudadano demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el ciudadano.

Visión de excelencia: Los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el ciudadano.

Valor agregado: El más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal.

ELEMENTOS COMUNES EN LA ATENCIÓN

Los ciudadanos para realizar trámite, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad, utiliza los canales de atención dispuestos por la administración, se debe tener en cuenta lo siguiente:

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 4 de 20

Valores del servidor público o particulares con actividades administrativas

En la alcaldía municipal de Candelaria ha establecido seis valores principales que son el respeto, honestidad, compromiso, transparencia, diligencia y justicia, los cuales deben estar presente durante la atención al ciudadano y ser considerados en el momento de brindar un servicio de calidad, por esta razón este protocolo de atención se articula con el código de integridad de la entidad.

El buen servicio

No es suficiente brindar una simple respuesta a la solicitud del ciudadano, es necesario que ésta logre satisfacer a quien la recibe; es comprender las necesidades de los ciudadanos y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Las respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. El personal de la alcaldía tendrá el deber informar sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

Actitud

El servicio tener una disposición escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado, además conservar una posición corporal recta no erguida, tono de voz suave y gestos amables. Se recomienda al momento de atender al ciudadano;

- Escuchar y evitar interrumpir mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión:

- Que el servidor entiende sus problemas
- Que lo atiende con calidez, agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Se forma una impresión negativa el ciudadano cuando:

- El servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras, que no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, llevándose una imagen negativa del servicio prestado del servidor y de la entidad.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 5 de 20

Lenguaje

El lenguaje son las palabras que usan para dirigirse a una persona, por cual se recomienda;

- Al hablar con el ciudadano debe ser respetuoso, claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula del ciudadano (a) o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Es necesario evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Respuesta negativa a solicitudes

Teniendo en cuenta que no en todas las ocasiones se puede brindar una respuesta afirmativa al ciudadano, es necesario explicarle el motivo y asegurarse que comprenda la razón, se recomienda;

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas

En caso de presentarse un ciudadano inconforme, ofuscado, o furioso, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal. En estos casos se debe:

- Permitir 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.
- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- En caso que la situación se torne violenta es necesario informar al jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 6 de 20

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Atención de reclamos

Se interpone de forma presencial, será recibida por el funcionario de la dependencia competente de acuerdo al tema principal de la queja o reclamo y diligenciarla en el formato 54-PGQ-FT-20, en caso de que el ciudadano así lo requiera, puede direccionar su escrito a la ventanilla única o de manera virtual y telefónica. Se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

El ciudadano interactúa con el funcionario, su primer contacto es con el personal de la portería y posterior con el personal de recepción, donde se brinda información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad, en aras de brindar una atención de calidad el funcionario debe tener en cuenta:

Presentación personal: Esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El servidor debe tener visible su identificación (carnet) y cuidar de su presentación personal.

Comportamiento: Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero, dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, agradecer y despedirse amablemente.

Expresividad en el rostro: Se recomienda mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés, mantener gestos y posturas que evidencien educación, amabilidad y cortesía.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA		Código: 54-PGA-PD-11
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL		Fecha: 12-agosto-2021
	CIUDADANO		Versión: 1
			Página 7 de 20

La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

La postura: Mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.

Puesto de trabajo: Debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a la labor profesional desempeñada tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo, se recomienda:

- Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Cumplir el horario de trabajo: De ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- En caso de presentarse una eventualidad que imposibilite la llegada a tiempo al puesto de trabajo avisarle de inmediato a su supervisor o jefe.
- Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros al momento de atender a un ciudadano denotan un mal servicio.

PROTOCOLO AL INGRESO DEL CIUDADANO

Atención por parte de los auxiliares de control de ingreso

Son los encargados de brindar apoyo en la entrada del palacio, su puesto de trabajo debe estar al lado de la puerta, se recomienda;

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a..."
- Permitir el ingreso de los ciudadanos sin distinción por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica de conformidad al artículo 13 de la constitución política
- En caso que algún ciudadano requiera alguna ayuda como silla brindársela
- Orientar al ciudadano, para que se dirija a la recepción a ser atendido
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros o apodos.
- En caso de que exista alguna restricción al momento del ingreso o no se cuente con el servicios requerido por el ciudadano, se le debe explicar las razones.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 8 de 20

Atención en recepción

Es la interacción más importante del ciudadano, convirtiendo en la cara visible de la administración, es prioritaria para lograr una atención de calidad, realizar lo siguiente;

- Saludar amablemente diciendo: *"Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a..."*.
- Solicitar los datos básicos de la persona como nombre completo, número de cedula, dirección, número de celular o teléfono, y registrarlo en la base de datos dispuesta en la administración.
- Preguntar el motivo de la visita del ciudadano, al tener esa información verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio: adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio, por lo cual al salir el ciudadano se debe invitar para diligenciar la encuesta de satisfacción explicándole lo importante que es para la administración conocer su opinión.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: 54-PGA-PD-11
			Fecha: 12-agosto-2021
			Versión: 1
			Página 9 de 20

En el desarrollo de la atención

En caso, de presentarse un retiro del puesto de trabajo

El funcionario de la recepción o portería tiene que retirarse de su puesto de trabajo mientras está atendiendo a un ciudadano, tendrá que;

- Explicarle al ciudadano el por qué, debe hacerlo y ofrecerle un cálculo de tiempo que tendrá que esperarlo
- Pedirle el permiso antes de retirarse y esperar la respuesta
- Al regresar, agradecerle por la espera
- En caso de remitir al ciudadano a otro punto para su atención, se le explicara el motivo

En caso, de otro punto de atención

La diligencia del ciudadano requiere el traslado a otro sitio, se deberá;

- Explicarle al ciudadano el motivo del traslado a otro punto de atención
- Escribirle la dirección y horario de atención del punto, donde debe dirigirse, los documentos a presentar, y si es posible nombre el servidor que lo atenderá.

En caso, de solicitud demoradas

En caso que la solicitud no puede ser resulta de forma inmediata, informarle el tiempo o fecha que tendrá su respuesta y explicarle el motivo de la demora.

TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Al finalizar el servicio se retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente, preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que le pueda ayudar?” y despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. En caso de haberse presentado alguna dificultad grave informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Tratar con el respeto y la consideración así como 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 al artículo 13 de la constitución política.

Turno de espera o prioritario: Dependiendo de la afluencia de público la persona encargada de la recepción, otorgará a los usuarios turnos físicos (sólo si el volumen supera en cola de espera de 5 a 10 personas), para organizar la atención de los usuarios. Se les dará atención prioritaria, y se le concederán los elementos y recursos físicos para que su estadía sea agradable, y la atención que requieren.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 10 de 20

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante. Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Bajo, ninguna circunstancia se permite;

- Tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- No hacer, ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

EN CASO, DE PETICIONES VERBALES

Se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz (decreto 1166 del 2016).

Respuesta de la petición verbal


- Si la respuesta fue suministrada en una reunión, se levantará un acta firmada por el peticionario.
- En caso que la solicitud se grabe y se entregue la respuesta de forma inmediata, deberá quedar registrada por medio de una grabación.
- La respuesta se entrega de forma escrita, se dejará una constancia.
- La respuesta de la petición siempre deberá realizarse por escrito.

EN CASO, PETICIÓN EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL

- En caso que la persona radique la petición verbal en lenguaje nativo o dialecto oficial, se tendrá un intérprete.
- En caso que la entidad no cuente con un intérprete, se grabará la petición y se le informara al peticionario.
- También podrá solicitar al peticionario que escriba su solicitud, por medio de un formato que contenga campos estandarizados y traducido al lenguaje de la comunidad.
- La respuesta podrá hacerse en castellano, siempre que el peticionario pueda entenderla de lo contrario se realizará la traducción.

CANALES DE ATENCIÓN

La alcaldía municipal de Candelaria en aras de surtir las necesidades de la comunidad, ha dispuesto los siguientes canales de comunicación;

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: 54-PGA-PD-11
			Fecha: 12-agosto-2021
			Versión: 1
			Página 11 de 20

Canal presencial: Está definido como la interacción física del funcionario con el ciudadano en cada una de las instalaciones físicas de la entidad, incluidos los Centros de Atención descentralizada (CAD'S), bibliotecas, casas de la cultura, las dependencias ubicadas por fuera de la administración, etc.

Canal virtual: Está definido como la interacción del ciudadano a través de las diferentes plataformas virtuales con las que cuenta la entidad, entre ellas la página web, las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) y los correos electrónicos.

Canal escrito: Información descrita en un documento que sea dirigida a la comunidad por medios escritos incluyendo oficios, resoluciones, decretos, circulares y comunicados de prensa, entre otros.

Canal telefónico: La interacción del funcionario con el ciudadano a través de las líneas telefónicas fijas y de celular institucionales.

PROTOCOLO POR EL CANAL ESCRITO O PRESENCIAL

El ciudadano podrá realizar sus consultas o solicitar información de forma escrita, de acuerdo al procedimiento de PQRSD con código 54-PGA-PD-01 será atendido en ventanilla única: es la encargada de la recepción de las PQRSD que ingresan de forma presencial y por la página web de la alcaldía municipal de Candelaria, se estableció lo siguiente;

- Orientar a los peticionarios que se acerca a radicar una petición
- Recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, comunicados oficiales, felicitación, actos administrativos, demandas y sentencias.

Deberá leer la PQRSD que se presenta y revisar que tenga los siguientes requisitos:

- a) La autoridad a la que se dirige
- b) La identificación y forma de ubicación del peticionario (a través de datos tales como su dirección electrónica o física o de su número telefónico de contacto).
- c) El objeto de la solicitud.
- d) Las razones que la fundamentan (no es obligatorio)
- e) La relación de los documentos que se anexan
- f) La firma del peticionario cuando hubiere lugar a ello

En caso que falte alguno de los requisitos, se deberá explicar al peticionario de la importancia de diligenciar la información faltante, pero en ningún caso se puede constituir un rechazo de la petición.

- Verificar que la petición sea presentada de manera respetuosa, que el escrito no resulte descomedido o injurioso de manera ostensible e incuestionable
- De manera excepcional, y una vez haya verificado el carácter irrespetuoso de la petición, recházela y justifique su decisión.

- Entregar y direccionar al peticionario que presente la solicitud en el formulario de PQRSD.
- Asignar el número de radicación y se entregara al peticionario copia del recibido
- Remitir la PQRSD al área competente

Petición de especial término de respuesta

Existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar las siguientes peticiones:

Tipo de petición	Término	Fundamento
Solicito información presentada por congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al congreso	5 días hábiles	Artículo 258, ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de la Cámara de representantes o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260, ley 5 del 92
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Artículo 10 del código de procedimiento administrativo

Las peticiones presentadas por periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder a sus solicitudes, sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición.

Tener en cuenta al momento de tramitar la respuesta

- Cuente los términos a partir del día hábil siguiente a la radicación de la petición
- La presentación de la petición se configura cuando el funcionario recibe la PQRSD sin importar el medio o la forma
- Los términos establecidos en la ley es el plazo máximo para que realice todas las gestiones necesarias, con fin de dar respuesta oportuna
- Cuando la norma se refiere a días hábiles, se entienden por días calendario
- En 10 días no hay respuesta acerca de la petición de documentos o información, se entenderá por entregado lo solicitado.

Posibilidad de ampliar los plazos de respuesta

- La ampliación del plazo es excepcional, sólo procede cuando no sea posible la respuesta en el término de ley, si no es posible se debe hacer lo siguiente:
- Informar al peticionario la ampliación del plazo antes de vencer el término legal
- Establezca un nuevo término, teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud, las circunstancias específicas de la entidad y los trámites internos que se va adelantar para la respuesta
- El nuevo plazo no podrá exceder el doble previsto en el original de la ley

	MUNICIPIO DE CANDELARIA		Código: 54-PGA-PD-11
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL		Fecha: 12-agosto-2021
	CIUDADANO		Versión: 1
			Página 13 de 20

- En el comunicado que se informa la ampliación, indique los motivos de la demora, la nueva fecha o términos de respuesta y señale la norma que lo faculta para extender el plazo
- Tenga en cuenta que el derecho de petición no está garantizado hasta que se comunique la respuesta de fondo de la solicitud al peticionario
- La carga de trabajo no es una excepción para la ampliación de plazo, la entidad debe disponer del personal necesario para dar respuesta en los términos legales.

Contenido de la respuesta

- La respuesta debe contener lo siguiente;
- Dirigirse siempre de manera respetuosa hacia el peticionario
- Utilice un lenguaje formal, cordial, directo y claro
- Redacte una respuesta comprensible para los ciudadanos
- Use términos de reacción y argumentos que sean adecuados para el destinatario
- Tenga en cuenta que el núcleo del derecho petición, se satisface cuando la entidad, da respuesta en relación a lo solicitado
- Identifique el objetivo de la petición y evite pronunciarse sobre asuntos que están fuera de la solicitud
- Resuelva de manera detallada y completa, todos los puntos que se menciona en la petición
- Evite usar argumentos evasivos o genéricos que no respondan lo preguntado
- Absténgase de emitir pronunciamientos confusos o ambiguos que dejen amplio margen de interpretación
- En caso de utilizar formatos o respuestas tipo, asegúrese que el modelo utilizado sea aplicable al asunto de la petición
- Cuando se remite la petición a otra entidad, señale la respuesta en el marco de la competencia de dicha entidad y la razones por las cuales es competente para resolver la petición
- Evite responder que existen otros medios para conseguir la información solicitada, si la entidad cuenta con información debe proporcionarla
- Si se trata de petición elevada de forma verbal o por una persona analfabeta o en situación de discapacidad visual, la respuesta debe ser de la misma forma y dejar constancia
- El silencio administrativo no constituye respuesta al peticionario

Una vez emitida la respuesta

Después de emitida la respuesta, se deberá realizar la notificación al peticionario:

- Utilice todos los medios disponibles para comunicase con el peticionario, con fin de enviar la respuesta.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 14 de 20

- Cuando exista la posibilidad de vulneración al derecho a la intimidad, la vida o la seguridad del peticionario, elimine los datos y referencias que permitan individualizarlo.
- En caso de no tener los datos de contacto publique la respuesta en la página web o en la cartera de la entidad, emisora radial o diario de amplia circulación, solo en el caso que no tengo información reservada
- Si se trata una petición análoga o masiva puede publicar la respuesta en el diario de amplia circulación y también se debe emitir a cada peticionario
- Valide y registre en sus bases de datos la entrega de la respuesta con los respectivos soportes
- Ante dudas sobre la recepción de la respuesta por parte del peticionario comuníquese telefónicamente para confirmar el recibido; registre la fecha, la persona que lo atendió y el nombre del funcionario o colaborador de la entidad que la realizó.
- En caso que la respuesta sea devuelta por la empresa de envíos, comuníquese telefónicamente con el peticionario y confirme la dirección o solicite su correo electrónico y la autorización respectiva para enviarla nuevamente
- En caso excepcional, cuando no sea posible enviar la respuesta por ningún medio, cite al solicitante y entréguele personalmente, se deberá dejar constancia de la entrega.
- La respuesta en marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 prefiere comunicarse la respuesta al peticionario por medios los conductos virtuales, siempre debe garantizar la notificación efectiva de la respuesta al peticionario.

PROTOCOLO EN REDES SOCIALES

Son Facebook, Twitter, Instagram y YouTube funcionan como canales de comunicación permanente, la administración de dichos canales constituyen una responsabilidad para quienes lideran la estrategia digital de la entidad, en el caso en particular el área de comunicación realiza el trámite de acuerdo a la siguiente ruta:

- La existencia de vías tecnológicas (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) disponibles las 24 horas
- Las solicitudes deberán recibirse en cualquier momento, sin que ello suponga la obligación de responder de manera inmediata, sino en los términos legales establecidos para tal efecto
- Las peticiones que requieran ser presentas por vía escrita (en físico), para lo cual, deberán enviarle al ciudadano el formulario de PQRS

	MUNICIPIO DE CANDELARIA		Código: 54-PGA-PD-11
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL		Fecha: 12-agosto-2021
	CIUDADANO		Versión: 1
			Página 15 de 20

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS

Las llamadas que ingresadas por la línea telefónica funcionaran de lunes a viernes en horarios de oficina, se realizará la siguiente manera:

- Se realizará el registro de la llamada con los siguientes datos: nombre completo, teléfono, correo electrónico, hechos. En caso que sea anónima se tomara registro solo de los hechos narrados.
- Las PQRSD que no tengan respuesta inmediata, el funcionario deberá radicar el registro en ventanilla única para que se le asigne un código y se realice el trámite establecido.
- Se debe procurar dar respuesta inmediata al usuario con respecto a la consulta
- Las peticiones que requieran de la presencia del usuario, se le informará y se le explicarán las razones por las cuales es importante que se realice de manera presencial su radicación.
- En caso que el usuario no tenga el conocimiento de la elaboración de una petición, se le enviará vía correo electrónico el formulario de PQRSD
- Por ninguna circunstancia se tendrá esperando al usuario en la llamada por un tiempo prolongado.

La persona encargadas de las líneas telefónicas

- Cada dependencia tendrá una persona encargada de atender las llamadas telefónicas
- La atención de las llamadas será de manera respetuosa y cordial
- En caso que la consulta le corresponda a otra dependencia se deberá dar traslado de la llamada
- Deberá tener una base de información que contenga de forma, clara y sencilla los servicios y competencia de la dependencia, con el fin de agilizar la respuesta al usuario
- Las respuestas deben ser más cortas y directas, ya que el tiempo de llamada no permite extenderse y además, de esta forma se evita molestar al usuario.
- El funcionario encargado de las llamadas tiene la posibilidad de acudir a un guion diseñado por la dependencia como instrumento de apoyo, el cual cuenta con las indicaciones sobre la forma en que se debe atender una llamada o cómo informar a un ciudadano sobre la forma en que fue direccionada su inquietud.

La atención en las líneas telefónicas

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 16 de 20

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad. Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.

Al finalizar el servicio

- 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

La alcaldía tendrá un único correo institucional en donde se recepción las solicitudes, consultas, peticiones de la ciudadanía y es ventanilla única la encargada de darle traslado al área competente para su tramitar la respuesta, se debe tener en cuenta lo siguiente;

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder
- 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.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, ni negrillas, ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Adjuntar documentos al mensaje solo cuando sea estrictamente necesario, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: 54-PGA-PD-11
			Fecha: 12-agosto-2021
			Versión: 1
			Página 17 de 20

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

ATENCIÓN EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Las secretarías que cuentan con un buzón de sugerencia donde los usuarios podrán calificar la atención prestada por el funcionario y manifestar sus sugerencias o felicitaciones.

Competencia del funcionario encargado de los buzones de sugerencias

- Entregará al usuario el formulario para que califique la atención
- Realizara un informe mensual del buzón de sugerencias
- El informe será enviado a la oficina de SGC

Encargado de la apertura de los buzones de sugerencias

- Abrir y recoger los buzones dos veces al mes o las veces que sean necesario
- Realizar un registro de los buzones
- Entregar un informe semestral en el formato a la oficina SGC

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica de conformidad al artículo 13 de la constitución política.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración así como 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 al artículo 13 de la constitución política.
3. Exigirle a los funcionarios el cumplimiento de sus obligaciones como servidores públicos y los particulares con funciones administrativas.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 18 de 20

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por los diferentes canales de la alcaldía, conocer el estado del trámite y obtener una respuesta oportuna, clara y eficaz en cumplimiento a la ley 1755 del 2015
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la alcaldía.
- Conocer la información que repose en los registros, archivos y obtener copias, salvo los documentos con expresa reserva legal de acuerdo a la constitución y leyes.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes

DEBERES DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ALCALDÍA

- Acatar la constitución y leyes
- Dar un trato respetuoso a los funcionario y colaboradores de la alcaldía
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Actividad	Descripción de las actividades	Cargo Responsable	Punto de control
1. Brindar una atención de calidad al ciudadano	Dirigirse con amabilidad, respeto, lenguaje cordial y posición corporal adecuada al ciudadano.	Funcionario y particulares con actividades admirativas de la alcaldía municipal	Encuesta de satisfacción
2.Vigilar la entrada al palacio	Vigilar, la entrada al palacio permitiendo el ingreso al ciudadano	Personal asistencial de portería	Encuesta de satisfacción
4.Registrar el ingreso al palacio o las dependencias	Registrar, orientar, comunicar y brindar la información consultada por el ciudadano	Personal asistencial de la recepción	Encuesta de satisfacción
5.Recibir peticiones verbales y peticiones en lenguaje nativo o dialecto oficial	Escuchar y atender las peticiones verbales y peticiones en lenguaje nativo o dialecto oficial, dándole trámite	Destinatario o dependencia responsable	54-PGQ-FT-20 54-PGQ-709 Encuesta de satisfacción
6.Recibir las PQRSD	Recepcionar, orientar, revisar y radicar las PQRSD de los ciudadanos y dar traslado a la dependencia por competencia Se revisa que tenga los	Ventanilla única	Intrafile Gestión administrativa Correo institucional Encuesta de satisfacción Formato 54-PDS-FT-266

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 54-PGA-PD-11
		Fecha: 12-agosto-2021
		Versión: 1
		Página 19 de 20

	<p>datos básicos como nombre completo, teléfono o celular y una dirección clara para poder continuar proceso y dar respuesta.</p> <p>En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p>		
7.Trámitar la PQRSD	Dar trámite a la respuesta y enviar respuesta al ciudadano en términos de ley	Destinatario o dependencia responsable	54-PGQ-709 Intrafile Gestión administrativa Correo institucional Encuesta de satisfacción
8.Protocolo en redes sociales	Interactuar, atender consultas y dar información al ciudadano que se comunica en redes sociales	Funcionario encargado de las redes sociales	54-PGQ-709 Encuesta de satisfacción
9.Protocolo de atención por líneas telefónicas	Se realizará el registro de la llamada con los siguientes datos: nombre completo, teléfono, correo electrónico, hechos. En caso que sea anónima se tomara registro solo de los hechos narrados	Secretaria dependencia y funcionario de ventanilla única	54-PGQ-FT-20 54-PGQ-709 Encuesta de satisfacción
10.Protocolo en atención por correo electrónico y página web	Se revisa las PQRSD que llegan a diario a la página web y a los correos institucionales de las dependencias y se reenvía a contactenos@candelaria-valle.gov.co . La encargada de ventanilla única revisa a diario la página web y el correo e imprime el documento. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el	Secretaria dependencia y funcionario de ventanilla única	54-PGQ-FT-20 54-PGQ-709 Encuesta de satisfacción

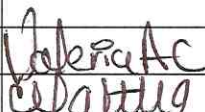

	medio por el cual se han recibido los documentos.		
11.Buzón de sugerencia	Revisar al menos dos veces al mes los buzones de sugerencias y diligenciar el formato 54-PGA-FT-103 Apertura de buzones. Donde se hace apertura del buzón de mensajes con firma de un testigo de la comunidad y la persona que recibe las PQRSD	Asistencial Recepcionista de atención al ciudadano	54-PGA-FT-103 Apertura de buzones.
12.Derechos y deberes de los ciudadanos	Garantizar y velar por la protección de los derechos y deberes de los ciudadanos	Funcionario y particulares con actividades admirativas de la alcaldía municipal	Encuesta de satisfacción

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este protocolo de atención al ciudadano será revisado y actualizado por el líder del proceso y el representante de la dirección, cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo envíen los procesos que lo han utilizado.

FORMATOS

- Formato 54-PGQ-FT-20 Petición, Quejas, Reclamos o Sugerencias.
- Formato 54-PGA-FT-103 Apertura de buzones.
- Formato 54-PGQ-FT-55 Comunicaciones Oficiales.
- Formato 54-PDS-FT-266 Constancia Recibido de PQRSD
- Formato 54-PDS-FT-709 Informe de PQRSD
- Formato 54-PGQ-FT-389 Encuesta de satisfacción

PIE DE PÁGINA				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autor	Andrés M. Correa García	Apoyo Profesional de Calidad		21/07/2021
Revisión	Valeria Artunduaga Caicedo	Profesional de Apoyo		12/08/2021
Aprobación	Martha Roció Banquero (C)	Representante de la Dirección		12/08/2021

CONTROL DE LOS CAMBIOS			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1	12/08/2021	Documento Original	Líder del proceso