

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	DECRETO Nro.105 (JUNIO 16 DE 2020)	Código: F-PD-014
		Versión: 02
		Fecha: 09/01/2020
		Página 1 de 3

“POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “

El Alcalde del municipio de La Ceja del Tambo, Antioquia, en uso de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1499 de 2017, y

CONSIDERANDO

- A. Que la Constitución Política de Colombia de 1991, en los artículos 1,2,13,20,23,74, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- B. Que el Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, en su artículo tercero define el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
- C. Que la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificado por 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”, establecen métodos y términos que garantizan la debida atención al usuario frente a las PQRSF formuladas por los diferentes canales dispuestos para ello.
- D. Que mediante Documento CONPES 3785 de 2013, el Consejo Nacional de Política Económica y Social adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, aplicable en lo pertinente al Municipio de La Ceja.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	DECRETO Nro.105 (JUNIO 16 DE 2020)	Código: F-PD-014
		Versión: 02
		Fecha: 09/01/2020
		Página 2 de 3

“POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “

- E. Que la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información y a su vez la Ley 1581 de 2012 “Por medio de la cual se dictan disposiciones para la Protección de Datos Personales”, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- F. Que el 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”, adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; considerando como objetivos, entre otros, el de **Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.**
- G. Que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión 3, actualizada en diciembre de 2019, establece que cada una de las 7 dimensiones, se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, considerando en la Dimensión 3 denominada Gestión con Valores para Resultados, la Política de Atención al Ciudadano.
- H. Que el documento denominado “Política de Atención al Ciudadano” adoptado mediante el presente Decreto, se considera norma de resorte interno de la Administración Municipal.

En mérito de lo anterior,

DECRETA.

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la “Política de Atención al Ciudadano”, como mecanismo para garantizar una eficiente y adecuada atención a los ciudadanos en cada una de las dependencias de la Administración Municipal de La Ceja del Tambo.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	DECRETO Nro.105 (JUNIO 16 DE 2020)	Código: F-PD-014
		Versión: 02
		Fecha: 09/01/2020
		Página 3 de 3

“POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “

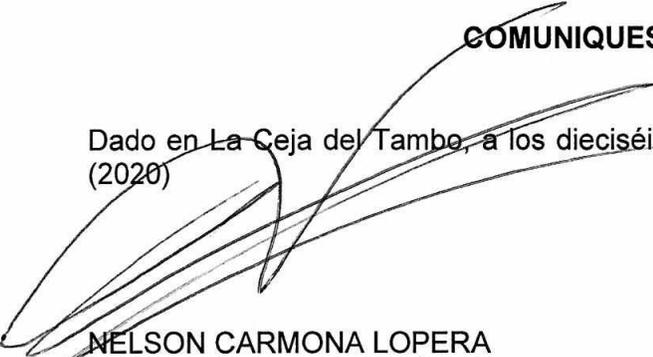
ARTÍCULO SEGUNDO: Obligatoriedad la Política de Atención al Ciudadano es de obligatorio cumplimiento por parte de cada uno de los servidores públicos de la Administración Municipal.

ARTÍCULO TERCERO: Divulgación el Departamento Administrativo General y de Servicios Administrativos, a través de la Oficina de Gestión Humana, será la encargada de dar a conocer la Política de Atención al Ciudadano a todos los niveles de la Organización.

ARTÍCULO CUARTO: Vigencia el presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en La Ceja del Tambo, a los dieciséis días (16) del mes de junio de dos mil veinte (2020)


NELSON CARMONA LOPERA
Alcalde

Proyecto: Ulises Morales
Revisó: Mónica Ríos
Aprobó: Marian Carmona



 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	<p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 1 de 23

POLÍTICA

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVOS	3
2.1	GENERAL.....	3
2.2	ESPECIFICOS.....	3
3.	ALCANCE	4
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5.	REFERENCIA NORMATIVA.....	6
6.	POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
6.1	VENTANILLA HACIA ADENTRO.....	7
6.2	VENTANILLA HACIA FUERA.....	10
7.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.	12
7.1	Elementos comunes de los canales de comunicación.....	13
7.2	DESCRIPCION DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	15
8.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE MANERA PRESENCIAL.18	
8.1	Recomendaciones previas a la atención.	18
8.2	Atención por parte del funcionario recepcionista de cada una de las dependencias.....	19
8.3	Desarrollo de la Atención.	20
9.	ANEXOS.....	23
10.	CONTROL DE CAMBIOS:.....	23

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 2 de 23

1. INTRODUCCIÓN

La presente política de atención al ciudadano está orientada a generar condiciones propicias para un adecuado servicio al ciudadano en la Administración Municipal de La Ceja del Tambo, de tal manera que garantice su satisfacción. Buscamos mejorar la afectividad, la colaboración y la eficiencia de la administración y de sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos ciudadanos.

En este contexto, la Administración Municipal contribuye al cumplimiento de la normatividad que hace referencia a la atención y servicio al ciudadano a través de la aplicación de la presente Política.

Es así como en virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, la Administración Municipal promueve un enfoque de gestión centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas ejecutándolos con la debida coordinación y articulación sectorial.

Los puntos de servicio y atención al usuario son espacios dispuestos por las empresas para garantizar un primer momento con los clientes. De este encuentro dependerá la calidad de relación que se establezca con ellos.

Por ser los ciudadanos la razón de ser de la Administración Municipal, y los servidores públicos el canal de conexión, se hace necesario diseñar una Política de Atención al Ciudadano donde se plasmen las directrices que orienten la gestión.

En consecuencia y en cumplimiento a lo dispuesto por el Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificado por 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”, el 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

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 3 de 23

Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, La Administración Municipal adopta el presente documento en el cual resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda a los ciudadanos, como principales destinatarios de sus servicios.

En atención a lo anterior, la entidad deberá contar con un proceso de Selección de Personal que garantice la vinculación y/o contratación de servidores idóneos, capaces de trabajar por la satisfacción del ciudadano.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Documentar, socializar y ejecutar la Política de Atención al Ciudadano con todos los lineamientos acorde a las diferentes normas, todo con el propósito de fortalecer las relaciones de confianza entre la ciudadanía, los grupos de interés y la administración municipal.

2.2 ESPECÍFICOS.

2.2.1 Definir los procedimientos y protocolos que hacen parte de la política de atención al ciudadano y socializarlos con los servidores públicos que prestan servicios y/o atienden a los usuarios en cada uno de los sitios de trabajo.

2.2.2 Aplicar en cada uno de los puestos de trabajo durante el ejercicio de las funciones o desarrollo de actividades, los lineamientos establecidos en la Política de Atención al ciudadano.

2.2.3. Definir canales y métodos para medir la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 4 de 23

3. ALCANCE

Inicia desde la solicitud del usuario de cualquier servicio, trámite o PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos por la administración municipal hasta medir la satisfacción frente a la atención.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos y conceptos se consideran relevantes para la aplicación y comprensión de lo establecido en la presente Política de Atención al Ciudadano.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Actitud: Disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta, se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia entre otras.

Aptitud: Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico, laboralmente es la capacidad y potencialidad de una persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

Atención al ciudadano: Disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la entidad.

Atención diferencial: Ajustes a los procedimientos establecidos por la Administración Pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencien por sus condiciones, características de género, edad, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

Calidez: Entorno propicio donde una persona o un grupo ejercen sus actividades de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 5 de 23

Canales de servicio. Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias, solicitar un servicio y/o adelantar un trámite en la administración municipal.

Ciclo de servicio: Inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad o en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

Código de Integridad: Guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

Competencia laboral: Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Protocolo de atención. Documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de la atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.

Petición: Solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la ley.

Queja. Manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 6 de 23

Reclamo: Manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un trámite.

Denuncia: Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

Servicio al ciudadano: Conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles o intangibles) con calidad integral y accesibilidad, que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la entidad.

Evaluación: Es la identificación de las necesidades de servicio del usuario o cliente, determina lo prioritario a atender, permite hacer comparativos y conocer si los servicios se prestan de forma eficiente; de igual manera los resultados permiten determinar políticas tendientes a mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios de la Administración Municipal de La Ceja del Tambo.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Oportunidad: Cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio y/o la atención a un trámite.

Ética: está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión

Valores: son una serie de principios universales por los que se rigen la mayoría de las personas. Nos sirven de guía para saber cómo conducirnos para vivir armónicamente en comunidad y evolucionar juntos y juntas.

5. REFERENCIA NORMATIVA

- ✓ Constitución Política de Colombia 1991 art. 1,2,13,20,23,74, 209 y 270
- ✓ Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 7 de 23

- ✓ Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”,
- ✓ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”,
- ✓ Ley 1581 de 2012 “Por medio de la cual se dictan disposiciones para la Protección de Datos Personales”,
- ✓ 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”,
- ✓ 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”,
- ✓ Conpes 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

6. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1 VENTANILLA HACIA ADENTRO

Todas las acciones que se generan en la Administración Municipal para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, la cual abarca elementos como la estructura administrativa, el crecimiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y lo procedimental.

Para garantizar la adecuada atención al ciudadano desde la ventanilla hacia adentro la Administración Municipal articula cada uno de los componentes disponibles como insumos para garantizar una buena prestación de servicios de la ventanilla hacia afuera. Teniendo en cuenta lo anterior se dispone actualmente de los siguientes elementos:

6.1.1 Normatividad y Procedimientos: Se tienen definidos dentro de la administración municipal normas internas de delegación de respuesta a derechos de petición en cada una de las áreas, se tiene establecido procedimiento para la atención a las PQRSD, se ha definido la guía de protocolo de atención al Ciudadano, la cual se integrará a la presente política, se tiene definida la política de seguridad y privacidad informática. Igualmente,

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 8 de 23

se cuenta con el proceso de Gestión de Trámites en cada una de las áreas de la administración.

6.1.2 Infraestructura y Canales de Atención: Actualmente la administración municipal tiene sus oficinas funcionando en 11 sedes, se dispone de infraestructura física adecuada para garantizar el acceso a los diferentes edificios y en aquellos que no se cuenta con las condiciones adecuadas para la atención a las personas con capacidades reducidas se facilita la atención a través del desplazamiento de los funcionarios para atender a la población.

Frente a los canales de atención se tiene la ventanilla única de atención al ciudadano en la casa consistorial y una alterna en las instalaciones de la casa de justicia. Se cuenta con infraestructura tecnológica mediante la cual se presta el servicio virtual con los parámetros de accesibilidad establecidos por la ley, de manera que se garantice a toda la ciudadanía un acceso universal a los trámites y servicios, en condiciones de equidad y sin discriminación por temas de género, discapacidad, etnia o pertenencia a algún grupo poblacional vulnerable. A su vez, mejorará los mecanismos de acceso a los trámites y servicios, esto es, plataformas virtuales, canales telefónicos, línea única, buzones de sugerencias y demás competentes en la prestación del servicio.

6.1.3 Talento Humano: Estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humana que ejerce la atención a la ciudadanía. Así mismo, deberá caracterizar, homogenizar y evaluar los perfiles por competencias de los servidores públicos, fortaleciendo las estrategias de gestión para la mejor prestación del servicio y de atención a la comunidad para garantizar que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia, justicia y equidad.

6.1.4 Estructura y Adecuación Institucional: Contempla la adopción de estrategias que permiten que la estructura administrativa, tenga una unidad administrativa para liderar las mejoras en el servicio a la ciudadanía y desarrollar modelos y competencias para la transformación de la gestión pública al servicio de la ciudadanía.

6.1.5 Atributos del buen servicio. Son aquellos aspectos que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio, en este caso por parte de la Administración Municipal de La Ceja del Tambo y la hace

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 9 de 23

incluyente en el marco de un Estado Social de Derecho, a continuación, se definen atributos mínimos para la orientación al ciudadano por lo cual el servicio debe ser:

1. **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
2. **Amable:** Cortés pero también sincero.
3. **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
4. **Empático:** El Servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar
5. **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación.
6. **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
7. **Efectivo:** Resuelve lo solicitado.

6.1.6 Diez Mandamientos del servicio al ciudadano. El buen servicio debe ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Por lo anterior, se debe observar:

- ✓ El ciudadano está por encima de todo.
- ✓ No hay nadie imposible cuando se quiere.
- ✓ Cumple todo lo que prometas.
- ✓ Solo hay una forma de satisfacer al ciudadano, darle más de lo que espera.
- ✓ Para el ciudadano tu marca es la diferencia.
- ✓ Fallar en un punto significa fallar en todo
- ✓ Un empleado insatisfecho genera ciudadanos insatisfechos
- ✓ El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el ciudadano.

6.1.7 Actitud

Se espera por parte de los Servidores y Colaboradores de la Administración Municipal, una actitud de servicio, entendida como la capacidad y disposición de escuchar al otro, poniéndose en su lugar y entender sus necesidades, ser conscientes de que cada atención es única y particular debido a que sus necesidades son diferentes por lo tanto se exige un trato personalizado. En este sentido el servidor público debe:

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 10 de 23

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- ✓ Escucharlo sin interrumpirlo mientras habla
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

6.2 VENTANILLA HACIA FUERA

El momento en que todo el proceso de la ventanilla hacia adentro, entra en contacto y relación con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, cobertura de trámites y servicios en el municipio, condiciones bajo las que se presta el servicio, canales dispuestos para ello y la medición de la satisfacción de la ciudadanía con la atención.

Para garantizar la adecuada atención al ciudadano desde la ventanilla hacia fuera la administración municipal debe articular cada uno de los componentes disponibles como insumos para una buena prestación de servicio de cara a la comunidad optimizando los diferentes canales dispuestos para ello y definiendo protocolos que garanticen la excelente atención al usuario. Teniendo en cuenta lo anterior se dispone actualmente de los siguientes elementos:

6.2.1 Conservación de los espacios para la atención al ciudadano. El orden de la Oficina, la decoración adecuada, un escritorio con los objetos bien dispuestos, son detalles que favorecen un buen espacio de trabajo.

6.2.2 Presentación Personal del Servidor Público: Una buena presentación personal de la persona que tiene el contacto directo con el usuario genera la primera impresión frente a la calidad en la prestación del servicio, la utilización de prendas adecuadas y la presentación personal es fundamental para una buena atención al ciudadano es la imagen de la Institución.

6.2.3. Atención presencial al usuario: Entre otros aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad la atención directa a los usuarios que se presentan en las oficinas y en las ventanillas únicas de atención al ciudadano ubicadas en la Casa Consistorial y en la Casa de Justicia:

- ✓ Mantener el contacto directo con el usuario, sonreír y saludar en forma amable, sin coqueteos.

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 11 de 23

- ✓ Proyectar siempre una imagen profesional, de líder ¡Ser el mejor!
- ✓ Salude de manera cordial, incluye la bienvenida y su nombre
- ✓ Escuche con atención la solicitud del ciudadano
- ✓ Verifique y registre los datos personales del ciudadano en el formato establecido
- ✓ Orientar y resolver oportunamente las inquietudes o solicitudes del usuario, en caso de no ser el funcionario competente para dar solución al servicio solicitado o trámite requerido indicar el nombre del funcionario encargado y la ubicación de la oficina.
- ✓ Evitar chatear y hacer comentarios fuera de lugar, durante la prestación del servicio
- ✓ En caso de requerir responder una llamada telefónica en el momento de estar atendiendo a un usuario, ofrecer disculpas y solicitar la espera por un momento.
- ✓ Cerciórese que la información brindada al ciudadano sea la correcta, actualizada y responda al requerimiento de la solicitud realizada por este.
- ✓ Es importante validar si la información entregada fue clara, y luego indagar si tiene algún requerimiento adicional.
- ✓ Infórmele al ciudadano sobre los diversos canales de atención dispuestos por la Administración Municipal (Líneas de atención telefónica, redes sociales, página web, buzones, archivo central.)
- ✓ Consulte a los ciudadanos sobre su satisfacción en la atención y servicios prestados.
- ✓ Por último, pero no menos importante, reitere a los ciudadanos que los trámites y servicios de la Administración Municipal son **gratuitos** y no requieren de intermediario.
- ✓ Despídase de manera cordial.

6.2.4 Interacción del servidor público con el ciudadano. Dentro de la política de atención al ciudadano es importante para la administración municipal que los servidores públicos que atienden a los usuarios acaten las siguientes recomendaciones:

- ✓ Absténgase de tutear al ciudadano o emplear palabras afectuosas.
- ✓ Mantenga su distancia y recuerde su papel como Servidor Público.
- ✓ Use el nombre de la persona en su discurso, usando los adjetivos Señor, /Señora según corresponda.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 12 de 23

- ✓ Dirijase al ciudadano en un lenguaje sencillo, elimine el uso de abreviaturas y tecnicismos.
- ✓ Use un tono de voz medio, agradable y cordial.
- ✓ No olvide manejar un lenguaje corporal adecuado y respetuoso.

6.2.5 Respuesta negativa a solicitudes.

En muchas ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no es la esperada, por lo tanto, en estos eventos se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón, para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.
- ✓ Brindar 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.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

La finalidad de la Administración Municipal es el servicio a la comunidad, garantizando la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitando la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que se materializa a través del acceso de los servicios que presta el Estado.

Es así como en el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el Compes 3785 de 2013 y decreto 1499 de 2017 MIPG, que integran los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos, en este caso la administración municipal de La Ceja del Tambo, el ciudadano reconocido como parte de la solución de las problemáticas que lo afectan, da origen a una nueva dinámica participativa que lo interrelaciona con el Estado, de manera que, en el ejercicio de su ciudadanía, éste haga parte de las decisiones que afectan su cotidianidad.

Por lo anterior, el presente documento, se enmarca en los objetivos propuestos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, entre los cuales se encuentran

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 13 de 23

garantizar una oportuna y excelente atención al ciudadano y fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

De acuerdo con la ley 1437 de 2011, Capítulo II, la relación del ciudadano con las autoridades se desarrolla en el marco del ejercicio de derechos y deberes establecidos en la presente Política de Atención al usuario.

7.1 Elementos comunes de los canales de comunicación.

En atención a lo anterior y para brindar un servicio de calidad es necesario que el servidor de la Administración Municipal tenga en cuenta los siguientes elementos, que servirán como herramientas para una buena comunicación y orientación efectiva al ciudadano:

7.1.1 Lenguaje y Comunicación.

“Si hablas a un hombre en un lenguaje que comprende, eso llega a su cabeza, si le hablas en su lenguaje, eso llega a su corazón”.

“Nelson Mandela”

Una comunicación efectiva requiere de un lenguaje adecuado y sencillo, por lo que es necesario darle aplicabilidad a la Guía de Lenguaje claro para Servidores Públicos de Colombia expedida en el año 2015 por el Departamento Nacional de Planeación y el “Protocolo de Servicio al Ciudadano”, expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública, en octubre 2017. Se hace referencia a los siguientes aspectos a tener en cuenta:

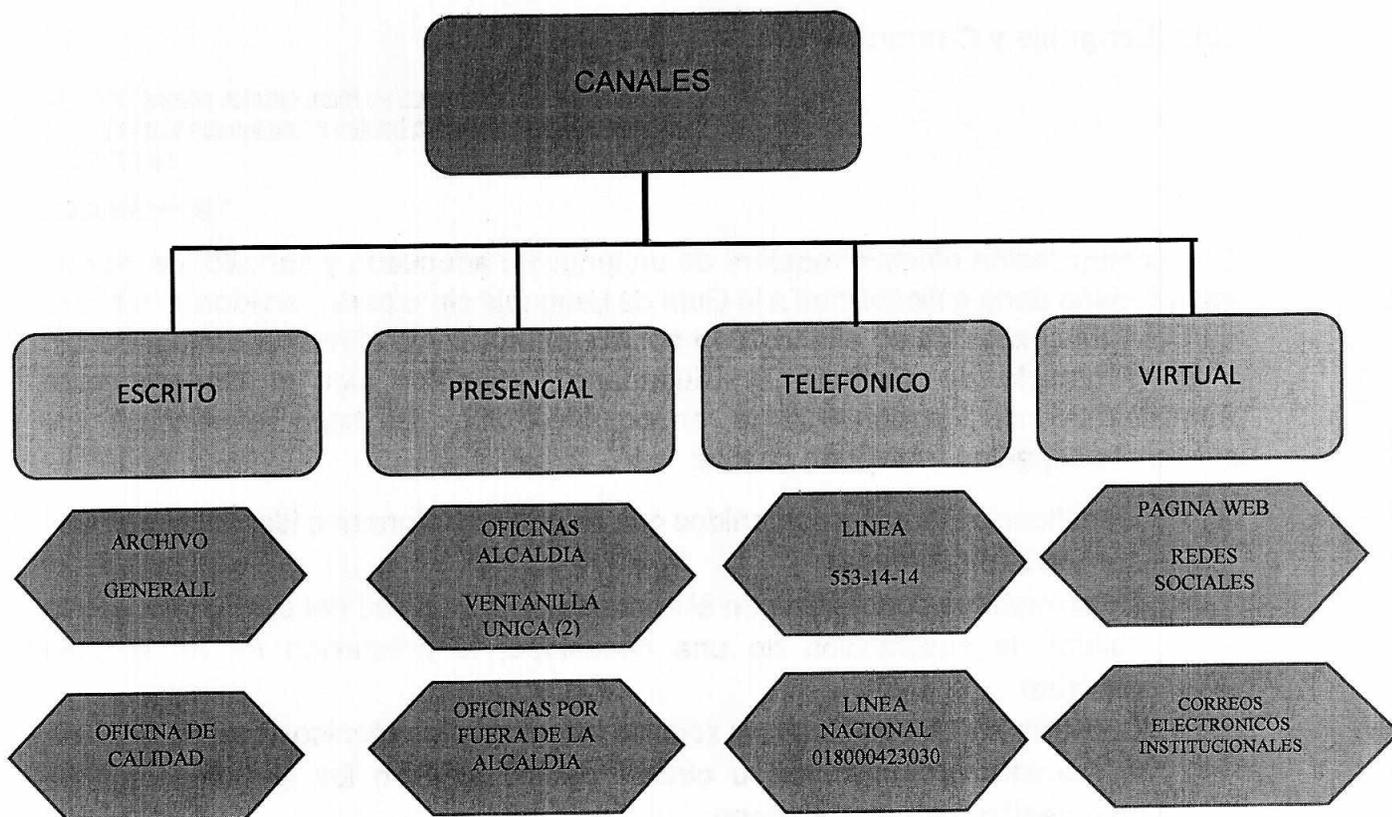
- ✓ Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quienes son los interlocutores.
- ✓ Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- ✓ Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la Administración Pública u ofrecer definiciones en los términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- ✓ Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 14 de 23

7.1.2 Canales de Atención.

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la alcaldía de La Ceja del Tambo que tenemos para que los ciudadanos puedan solicitar la gestión de trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

La Entidad cuenta con varios canales de atención establecidos para la gestión oportuna de los trámites y servicios, además de las PQRSD de acuerdo con el gráfico siguiente:



Los canales de atención son los siguientes: Para facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos que manifiestan su interés en el acceso a los servicios que presta la entidad se dispone los siguientes canales de atención:

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 15 de 23

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, incluye correspondencia recibida en el archivo general y en las ventanillas ubicadas en la Casa de Justicia y la Casa Consistorial como derecho de petición verbal, el cual debe ser transcrito en el formato definido para ello.

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la Administración Municipal. Es el primer contacto que tiene el usuario con el servidor público en cualquier oficina de la administración municipal a la que se acerca a solicitar un servicio o adelantar un trámite.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Compuesto por el módulo de PQRSD en la página web de la Administración Municipal www.laceja-antioquia.gov.co, los correos electrónicos institucionales, y la interacción del ciudadano con los funcionarios encargados de las redes sociales, donde el ciudadano puede consignar sus PQRSD.

7.2 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

7.2.1 Canal de atención escrito.

- **PQRSD en página web.** Las peticiones quejas, reclamos y denuncias escritas son aquellas a las que la entidad debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la norma “Ley 1755 de 2015 “es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta su petición, queja reclamo o denuncia, mediante comunicación escrita que radica ante la entidad a través de link dispuesto en la página web con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional.
- **Correspondencia.** El Archivo General, es una dependencia adscrita al Departamento General y de Servicios Administrativos, encargada de recibir de manera documental peticiones quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos; también existe otro mecanismo de recepción de las PQRSD de forma escrita los cuales son los buzones de sugerencias ubicados en cada una de las dependencias de la Administración Municipal y el formato recepción de derecho de petición verbal, documentado específicamente para ser diligenciado en las ventanillas únicas de atención al ciudadano y en el archivo general, el cual se

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 16 de 23

debe diligenciar en el momento en que el ciudadano se acerque a solicitar algo que no se pueda atender de inmediato.

El funcionario, al recibir la PQRSD por escrito del ciudadano, debe constatar que como mínimo dicho documento contenga los datos básicos del ciudadano para garantizar la entrega final de la respuesta, a excepción de que dicha PQRSD sea de manera anónima.

Las áreas encargadas de la recepción de documentos escritos están ubicadas en las siguientes direcciones: oficina del archivo general Carrera 18 No. 20-18, buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, Departamento de Evaluación y Control de la Gestión carrera 20. Nro. 19-78 primer piso oficina 206, ventanilla única Casa consistorial Carrera 20 No. 19-78, ventanilla única Casa de Justicia Carrera 17 No. 20-53.

7.2.2 Canal de Atención Virtual (Módulo de PQRSD-Página Web, Correo electrónico, Redes Sociales)

- **Módulo PQRSD página web:** Este mecanismo está dispuesto en la página web de la Administración Municipal donde el ciudadano puede presentar de forma escrita su PQRSD a través del siguiente link <https://www.laceja-antioquia.gov.co/Paginas/default.aspx>
- **Correo Electrónico.** A través de este mecanismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar su PQRSD de forma escrita, anónima o con identificación a través de los siguientes correos electrónicos. contactenos@lacejaantioquia.gov.co; sistemadecalidad@laceja-antioquia.gov.co; controlinterno@laceja-antioquia.gov.co; archivomunicipal@laceja-antioquia.gov.co, notificacionesjudiciales@laceja-antioquia.gov.co.
- **Redes Sociales.** Se dispone de las redes sociales en facebook y twitter a través de las cuales se interactúa con los ciudadanos, hoy las redes sociales son de gran utilidad para la conexión virtual de nuestra sociedad, por ello la Administración Municipal también ha creado el Fanpage institucional para atender la PQRSD de los diferentes ciudadanos.

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 17 de 23

7.2.3 Telefónico.

El usuario tiene la forma de comunicarse con la Administración Municipal, para presentar sus PQRSD a través de la línea única 553-14-14 ext. 0880 o la línea única nacional 01800 042 30 30.

7.2.4 Canal de Atención Presencial.

Es la acción mediante la cual el ciudadano establece una interacción física y directa, con el servidor público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado.

Para este fin La Administración Municipal cuenta con las oficinas ubicadas en la casa consistorial y otras dependencias ubicadas en diferentes sedes como lo son Infraestructura y Planeación; Salud y Protección Social, Gobierno y Derechos Humanos, Desarrollo Económico y Competitividad, oficinas asesoras de Control Disciplinario Interno, Comunicaciones y Desarrollo Comunitario, ubicadas en la calle 20 entre calles 19 y 20; secretaría de Educación, Cultura y Juventud ubicada en el centro comercial Punto Cien, UAI y parque educativo, parque biblioteca el paraíso ubicado en el barrio de su mismo nombre.

La atención al ciudadano es un servicio sensible y vital, por lo tanto, las diferentes dependencias deben planear sus actividades considerando las necesidades de los ciudadanos, como actor principal en el momento en que se presentan en las oficinas a solicitar información sobre cualquier trámite o servicio, para lo cual se cuenta con el recurso humano debidamente preparado para brindar la mejor atención al ciudadano.

Con el fin de prestar un buen servicio el horario de atención por parte de la Administración Municipal es el siguiente de lunes a jueves de 8 am a 11:30 am y de 1:30 pm a 5:30 pm; los días viernes de 7:30 am a 11:30 am y 1:30 pm a 5:30 pm.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 18 de 23

8. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE MANERA PRESENCIAL.

8.1 Recomendaciones previas a la atención.

- ✓ **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, el funcionario debe portar su carnet que lo acredita como empleado.
- ✓ **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades, como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; hablar por celular o chatear e interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada) indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ir en sintonía 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 tiene 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. al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el quien salude primero; en caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que un compañero supla su ausencia

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 19 de 23

8.2 Atención por parte del funcionario recepcionista de cada una de las dependencias.

- ✓ Mantener la puerta abierta, sin obstrucciones para generar el ingreso del usuario.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: Buenos días, buenas tardes, bienvenido(a), mi nombre es (nombre completo y apellidos)
- ✓ 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 dichas instalaciones, el funcionario debe dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar por favor ... Gracias”
- ✓ Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la entidad para realizar el registro de ingreso a la entidad.
- ✓ Orientar al ciudadano y anunciarlo ante la dependencia o funcionario que le prestara el servicio.
- ✓ Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elementos similares, se requiere realizar el registro en la recepción.
- ✓ Tener disponible los formatos físicos y/o digitales para registrar el ingreso de personas y elementos como: computadores, tabletas, entre otros.
- ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos con palabras como “mi señor” “amigo”, entre otros.
- ✓ Tener el listado de extensiones a la mano.
- ✓ Tener disponibles en el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el ingreso de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- ✓ Tener a la mano información relacionada con los formatos o documentos que debe conocer o diligenciar el usuario para acceder a algún servicio o adelantar algún trámite.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia el piso y oficina al que debe dirigirse para ser atendido.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 20 de 23

8.3 Desarrollo de la Atención.

8.3.1 Contacto Inicial

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: Buenos días/tardes". Bienvenido a la Administración Municipal "Mi nombre es (nombres y apellidos) en que le puedo servir?"
- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él , anteponiendo "Señor" o "señora"
- ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona, (no tutear)
- ✓ Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

8.3.2 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

NOTA: En caso de tener que retirarte del puesto en el momento que estas atendiendo el ciudadano, debes dirigirte al ciudadano para explicarle porque debes hacerlo y pedirle un cálculo aproximado de espera al regresar decirle gracias por esperar.

8.3.3 Solicitud que 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 ilústralo sobre la forma que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
- ✓ El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 21 de 23

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia u otra entidad de la Administración Municipal, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano porque debe remitirlo a entidad.
- ✓ Si es otra dependencia de la Administración Municipal, debe indicarle a donde 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 el nombre del servidor que lo atenderá.

8.3.4 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.

8.3.5 Atención Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Por eso es necesario ofrecerles un servicio preferencial a estas personas con condiciones especiales, por eso el servidor público debe identificar y comprender la situación de la persona, recordar que su atención prevalece sobre la de los otros que nos requieren.

Durante la atención el funcionario debe acercarse y mostrar calidez en la atención y aplicar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Ofrecerle un espacio y un mueble cómodo de acuerdo con la discapacidad.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 22 de 23

- ✓ Escúchalo y atiéndelo para identificar el asunto que lo trae a la entidad.
- ✓ Oriéntalo y resuélvele su necesidad
- ✓ Si no hay fácil acceso, el funcionario deberá desplazarse hasta el cliente.

No te involucres tratando de conocer todo acerca de la situación que género su dificultad. Se prudente.

Después de la atención hazle sentir que te dio gusto atenderlo y que cuando vuelva, encontrara la misma disponibilidad.

Para despedirte: agradécele haber contado con nuestros servicios.

8.3.6 Atención a personas alteradas.

De acuerdo con la normatividad vigente “toda persona tiene derecho a realizar peticiones respetuosas”, sin embargo, en muchas ocasiones acuden a las entidades públicas, ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados a veces por desinformación y/o remisión errada, en estos casos se recomienda para los servidores públicos tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Mantenga una actitud calmada, amigable no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal, no pida al ciudadano que se calme.
- ✓ Escúchelo cuidadosamente sin interrumpirlo; identifique la razón de la molestia del ciudadano, si corresponde a una falta de la entidad es necesario escalar el tema y tomar acciones inmediatas.
- ✓ Brinde alternativas claras de solución al ciudadano usando un lenguaje respetuoso.
- ✓ No siempre la respuesta será favorable al ciudadano, por lo cual se requiere claridad en la respuesta institucional.
- ✓ Siempre conserve la calma, no se tome nada personal.
- ✓ Siempre haga uso de un lenguaje claro.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Código: O-GH-02
		Versión: 00
		Fecha: 18/06/2020
		Página 23 de 23

9. ANEXOS.

Link pagina web <https://www.laceja-antioquia.gov.co/Paginas/default.aspx>

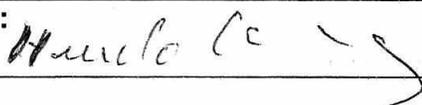
F-MJ -015 Apertura de buzones.

F-MJ-06 Buzón de Sugerencias.

F-MJ-018 Recepción Derechos de Petición Verbal

10. CONTROL DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se Crea	00

Elaboró: Líder Proceso de Proceso Recurso Humano	Revisó: Representante por la Dirección
Firma: 	Firma: 