

2015

PERSONERIA MUNICIPAL DE  
ARMENIA

Olga Clemencia Niño P.  
Personería Auxiliar

# MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO



**Elaboro: Olga clemencia Niño Patiño**

**Reviso: Carlos Andrés Arroyave Giraldo**

## **TABLA DE CONTENIDO**

Presentación

Introducción

Nuestro Compromiso

Derechos de los Ciudadanos

Deberes de la Personería Municipal

La comunicación y su papel en la atención a la ciudadanía

Importancia de la Comunicación

Atributos para la prestación de servicio de atención al público

Canales de atención a la ciudadanía

Aspectos a tener en cuenta como servidores públicos

## **PRESENTACION**

La Personería Municipal de Armenia, a través de todos sus integrantes y teniendo en cuenta los principios y valores éticos del servidor público como son el compromiso, el respeto, la transparencia, la honestidad, la responsabilidad, la eficacia, confidencialidad y reserva, neutralidad e imparcialidad, igualdad, solidaridad y lealtad, busca servir a la comunidad, ejecutando de la mejor manera posible sus funciones, buscando así un acercamiento más amable con las personas y contribuir en la generación de confianza con nuestra población.

Con este manual, esperamos continuar con el proceso de mejora continua en el servicio que presta esta personería a la ciudadanía.

## **INTRODUCCION**

En la transformación de lo Social y en el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, se procura a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y asertividad, brindar al ciudadano información pertinente y veraz . Bajo esta premisa, la Personería orienta sus funciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, la comprensión y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

La vocación de servicio al ciudadano es un compromiso en la prestación de servicio de atención a la ciudadanía, esperamos lograr que con este manual la atención al ciudadano sea un servicio equilibrado que proporcione satisfacción.

## **NUESTRO COMPROMISO**

Fin del servicio: En la Personería Municipal nos comprometemos a darle un trato digno, considerado, respetuoso, equitativo y diligente. Igualmente nos comprometemos a facilitar los canales de comunicación para que puedan presentarse las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como entidad.

De conformidad entonces, con la Ley 1437 de 2011, artículo 7°. Son Deberes de las autoridades en la atención al público:

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*
- 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
- 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
- 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*

*8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*

*9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*

*10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.*

E igualmente en cumplimiento con lo establecido en el decreto 01 de 1984, el cual reglamenta el derecho de petición, nos comprometemos a brindar un trato respetuoso, equitativo, diligente y sin distinción alguna al ciudadano, porque nuestro compromiso es reconocer sus derechos y generar confianza garantizando una excelente atención, por lo tanto los funcionarios de la Personera Municipal se comprometen a:

- Brindar un trato digno y respetuoso
- A ser escuchadas sus inquietudes
- A suministrar información clara y veraz
- A ser recibidas de forma amable sus inquietudes, quejas y reclamos.
- A ser atendidas en forma oportuna sus consultas y solicitudes.
- A ser informado sobre la gestión realizada en su solicitud.

**PRINCIPIOS Y VALORES:** Todos los servidores públicos, que por cualquier razón laboren en la Personería Municipal de Armenia y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo, al código de buen gobierno, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Personería Municipal.

**ACCESIBILIDAD A LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE SUS SERVICIOS:** La Personería, brindará toda la información

referente a sus funciones, programas, proyectos, servicios y demás trámites propios de sus objetivos Misionales.

Atención personalizada: Escuchar al usuario sobre su problema, duda, o queja para así poderlos asesorar debidamente y realizar el trámite correspondiente a la orientación en la elaboración de los documentos solicitados por el peticionario o Comunidad en General.

Encargados de la prestación del servicio: La Personería Municipal de Armenia se obligará disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores y servidoras públicas deberán estar en condiciones de dispensar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación siguiendo las pautas que se detallan a continuación para un eficiente servicio:

### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Compromiso de todos los servidores públicos de la Personería para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la Personería. Desarrollando y optimizando los recursos humanos mediante la Motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo.
- Comunicando lo que se está haciendo para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

- Midiendo los resultados de forma periódica mediante indicadores y controles de calidad.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- Acatar la constitución y las leyes
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de la actuación o trámite, y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la constitución y las Leyes.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niñas, niños y adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en la Personería Municipal.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le
-



informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución y las Leyes.

### **DEBERES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA**

- Acatar la Constitución, las Leyes, manuales y demás normas concordantes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía.
- Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos en los términos de Ley.
- Ejercer con responsabilidad sus funciones.
- Observar un trato digno y respetuoso hacia los usuarios de la Entidad.

## **LA COMUNICACIÓN Y SU PAPEL EN LA ATENCION A LA CIUDADANIA**

La comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo sino también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.

Para la Personería Municipal de Armenia prestar un servicio con calidad, no basta con tener una adecuada infraestructura, personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos, es fundamental tener una buena comunicación que permita que la información final transmitida al ciudadano o destino sea correcta y comprensible.

### **IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN**

La buena comunicación nos ayuda a obtener, fundamentalmente:

- Servicio ágil.
- Eficiente flujo de información permitiendo la integración y la transversalidad.
- Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo
  - Permite garantizar calidad en la información
  - Coordinación entre los distintos servicios.
  - Asesoramiento al ciudadano.

- Satisfacción de la ciudadanía.

## **ATRIBUTOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIO EN ATENCION AL PÚBLICO**

**Confianza y seguridad:** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

**Rapidez:** Optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

**Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

**Amabilidad:** Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

**Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesaria para la prestación del servicio.

**Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace. **Accesibilidad:** Facilidad que la Personería le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

**Comunicación:** Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.

**Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

## **CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

La Personería Municipal de Armenia dispone de los siguientes medios para prestar sus servicios:

### **1. ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

Recepción de llamadas para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones a la siguiente línea de atención: 7413475.

La importancia de la atención telefónica:

Bajo costo para la ciudadanía y para la Personería.

El contacto personal, a través de la voz se puede pasar de una pregunta a un intercambio de información.

### **FACTORES PRINCIPALES A TENER ENCUESTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**EL TONO DE VOZ:** Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir de la Personería por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: Tono cálido y amable
- Momento de dar información: Reflejar seguridad.
- Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono cálida y amable

**LA VELOCIDAD:** el ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo

ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

**PRONUNCIACIÓN:** Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que se comprenda el mensaje.

## **2. ATENCIÓN PRESENCIAL:**

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a la Personería Municipal de Armenia a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

### **FACTORES IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

**LA VOZ:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**EL ASPECTO:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía, los servidores públicos de la personería de Armenia mostrarán una imagen Corporativa con el distintivo de la Personería (carnet).

**EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

**LA POSTURA:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

### 3. ATENCION VIRTUAL

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener una pautas en cuanto a la página Web ya que es un medio que la ciudadanía utiliza para acercarse a La Personería y en unos años será el canal más utilizado por toda la comunidad y que nosotros como servidores debemos difundir a toda la ciudadanía que es un medio eficiente. La página Web, busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos y ciudadanas de Armenia, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar que la ciudad de Armenia es Compromiso de toda la ciudadanía. Es el primer paso del proyecto de gobierno en línea La Web debe contener información clara, concisa y exacta. La información debe estar actualizada permanentemente

En la página web se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Personería de Armenia.

<b>HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A NIVEL NACIONAL</b>	
<b>Atención contact center</b>	Lunes a Viernes de 07:00 am a 12. M. y de 2:00 a 6:00 pm.
<b>Atención virtual-buzón</b>	Los usuarios podrán enviar inquietudes, solicitudes de información, quejas, reclamos, las veinticuatro (24) horas del día.
<b>Atención escrita</b>	Los usuarios podrán enviar inquietudes, solicitudes de información, quejas, reclamos, derechos de petición, de lunes a viernes de 07:00 am a 12. M. y de 2:00 a 6:00 pm.
<b>Atención personalizada</b>	Lunes a Viernes de 07:00 am a 12. M. y de 2:00 a 6:00 pm
<b>Atención PBX</b>	Lunes a Viernes de 07:00 am a 12. M. y de 2:00 a 6:00 pm

#### **4. CORRESPONDENCIA**

Se entiende por correspondencia, la comunicación escrita impresa en papel o medio magnético entre las dependencias y entre la Personería y el exterior, llámense oficios, cartas, cuentas, permisos o cualquier denominación del documento y que requiera ser tramitadas.

#### **NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Se debe cumplir con los procesos de la Ley de archivo de gestión documental, teniendo en cuenta:

**VENTANILLA UNICA:** Herramienta que permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea, en la entidad

Objetivo: Describir el procedimiento para registrar y controlar la correspondencia que llega a la entidad procedente del exterior.

Etapas de la recepción: La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas:

1. Recibo de Documentos
2. Se escanea el documento para así subirlo a la ventanilla única.
3. Distribución correspondiente.

#### **Horario de atención.**

La Personería en la Ventanilla Única atenderá el servicio, trámite, numeración, radicación y distribución de correspondencia de 8:00 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m

## **Recibo de Correspondencia**

Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia deben seguir las siguientes normas:

El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes entidades, se debe hacer en la Ventanilla Unica de la personería realizando la radicación correspondiente.

La correspondencia que llega para las diferentes dependencias la distribuye una funcionaria de planta, la correspondencia interna se maneja a través de un programa que se llama intranet.

### Derechos de Petición y Tutelas

La Personería dará trámite prioritario para su entrega inmediata los derechos de petición, tutelas.

### Despacho de Correspondencia Externa

El despacho de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado por intermedio de la empresa con la cual se contrate el servicio.

## **ASPECTOS A TENER EN CUENTA COMO SERVIDORES PUBLICOS.**

Como servidores públicos, la mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a la ciudadanía.

Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación donde se facilite la acción de retorno para



garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

Escuchar activamente.

Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.

Tomar notas.

Solicitar más información.

Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.

Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.

El saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación.

Pero son comunes en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la atención activa y la empatía.

Entre otros aspectos debemos tener en cuenta los siguientes:

- No mostrarnos nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adaptarnos a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de todos.
- Separar el problema de las personalidades. Ser duro con el problema pero suave con las personas.
- Trazarnos como objetivo en la búsqueda de la solución: todos debemos Ganar.