

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Tabla de Contenido.

Introducción.

1. Objetivo
2. Responsables
3. Alcance
4. Definiciones y Términos
5. Contenido
 - 5.1. Plataforma estratégica
 - 5.2. Enfoque al ciudadano
 - 5.2.1. Concepto de Ciudadano
 - 5.2.2. Atributos del buen servicio
 - 5.3. Tipos de peticiones y plazos para su oportuna respuesta
 - 5.4. Protocolos para la atención a los ciudadanos y usuarios
 - 5.4.1. Protocolos de atención personal
 - 5.4.2. Protocolos para la atención telefónica
 - 5.4.3. Protocolos de atención virtual
 - 5.4.4. Protocolo de atención presencial
 - 5.4.5. Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo
 - 5.4.6. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles
 - 5.4.7. Medios para garantizar la efectividad de los derechos de la atención a los usuarios.
6. Referencias Normativas.
 - 6.1. Normatividad Interna.

INTRODUCCION.

El **Manual de Atención al Ciudadano** para la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, es un documento que tiene como objetivo organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una queja, un reclamo o una denuncia. Estos deben ser prestados de forma eficiente y eficaz para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, tenga un concepto favorable y acorde al servicio recibido, que perciba que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que nos presentan.

Este manual tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano que integra los atributos y protocolos de servicio y que son una herramienta útil para mejorar la imagen institucional y que involucra a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas que hacen parte de esta entidad. Además incluye los canales de atención al ciudadano y que son los medios, espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites, solicitar información y orientación relacionada con el que hacer de Adeli.

Este manual invita a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratista a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas claras, oportunas e idóneas y así mismo se establecen ciertas reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a aquellas personas que se acercan a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli.

1. OBJETIVO

Proveer a los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratista de las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli.

2. RESPONSABLES

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas que ejercen sus funciones en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, comprometidos con el servicio y atención al usuario. Con este se pretende establecer reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a las personas que requieren de nuestros servicios.

3. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando la solicitud u orientación en los servicios que presta la entidad, recibiendo sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y solicitudes; hasta la entrega del servicio o la respuesta al usuario en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción y adoptando medidas para el mejoramiento continuo.

Alcance legal

Los parámetros, reglas y procedimientos que se comunican a los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli en este manual de atención al usuario, se ajustan a la normatividad vigente para la materia en nuestro país. (Ver numeral 6. “Normatividad de referencia” de este Manual).

4. DEFINICIONES Y TERMINOS.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos, o puede ser de manera telefónica.

Reclamo: Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.

Respuesta Oportuna: La solución entregada al solicitante debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

Servicio: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para aumentar la satisfacción del usuario.

Usuario: Persona que habitualmente utiliza un servicio

Trámite: Pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

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

5. CONTENIDO.

5.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

Los servidores públicos, los trabajadores oficiales y los contratistas que ejercen sus funciones en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli y que tienen una relación directa con la prestación del servicio a los usuarios y partes interesadas

con calidad y eficiencia bajo la misión, visión, principios éticos y valores, los cuales están definidos en el Código de Ética.

Misión

Ofrecer servicios a los sectores público y privado para el desarrollo de planes, programas y proyectos económicos, sociales y urbanísticos, aplicando permanentemente lineamientos de buena administración.

Visión.

Adeli será una empresa autosostenible, reconocida en el ámbito Local, Regional, Nacional e Internacional, por la ejecución de planes, programas y proyectos de ciudad que contribuyan al desarrollo económico, social, y urbanístico.

Principios éticos.

Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta, también son las creencias básicas sobre la forma correcta de cómo debemos relacionarnos con los demás. Dichas creencias se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

En el marco de la ética Pública, los servidores de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios.

- El principal capital de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí es su recurso humano.
- Los bienes y recursos públicos son sagrados y están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
- El interés general prevalece sobre el particular.
- La finalidad de la Agencia es garantizar la promoción y desarrollo empresarial, marketing de ciudad y el desarrollo urbanístico a través del cumplimiento de su misión.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

- Quien Administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.

Valores éticos.

Por Valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí reconocemos y actuamos con integridad y disciplina bajo los siguientes valores éticos:

SERVICIO.

Disposición y actitud en el desarrollo de la función pública para satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos del cliente externo e interno.

Somos serviciales cuando reconocemos las características y requerimientos de los clientes externos e internos para atender sus necesidades con buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y sin discriminación.

TRANSPARENCIA.

Dar a conocer el proceso y los resultados de la Gestión en forma clara, oportuna y veraz.

Somos transparentes cuando ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés información clara y completa sobre nuestra gestión y comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de Control.

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí difundimos oportunamente los servicios y tramites de la agencia y construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas con nuestros grupos de interés.

COMPROMISO.

Identificar y asumir como propios los proyectos, propósitos y metas de ADELI.

Es asumir con profesionalidad funciones que faciliten alcanzar la misión de la Agencia, cumplir con obligaciones haciendo más de lo esperado, llevar a cabo todo lo acordado de la manera más completa y eficiente en los plazos previstos.

Comprometerse hasta el punto de no hacerlo como obligación sino como un medio para perfeccionarse mediante el servicio a los demás, considerando primordial el trabajo bien hecho, para lo cual es necesario fijar metas exigentes y alcanzables cuyo logro sea merecedor de reconocimiento.

RESPECTO.

Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar, En la Agencia de Desarrollo local de Itagüí reconocemos el derecho de cada persona a expresar sus opiniones.

El trato a los demás es amable y digno independiente de sus diferencias de opinión y jerarquía; escuchamos y consideramos las sugerencias de los servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer la prestación del servicio.

RESPONSABILIDAD.

Capacidad para desarrollar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones como individuos y como organización, implementando acciones de mejora que contribuyan a un clima laboral óptimo en la Agencia.

PARTICIPACIÓN.

Propiciar que otros hagan parte de las actividades y disposición para involucrarse en ellas.

Participamos y generamos participación cuando tomamos parte activa y responsable en el desarrollo de propuestas y decisiones que nos encaminan al cumplimiento de la misión y la visión institucional y promovemos espacios para la consulta y concertación de intereses y necesidades con los diferentes actores sociales.

JUSTICIA.

Dar a cada uno lo que le pertenece o corresponde de acuerdo con la Ley. Somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la Constitución, las Leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos en forma equitativa.

LIDERAZGO

Capacidad de desarrollar la inspiración en los demás entes públicos y motivar al mejoramiento continuo de la gestión pública.

SOLIDARIDAD

Adhesión circunstancial a la causa de otros.

Los Servidores Públicos de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, unimos esfuerzos y cooperamos con nuestros compañeros para el logro de las metas propuestas y de los objetivos institucionales, trascendiendo la labor asignada a cada funcionario.

Compromiso Con La Calidad del Servicio.

Con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia en el logro de los objetivos institucionales y fines sociales y asegurar la satisfacción de los clientes y partes interesadas, la Gerencia y su equipo de trabajo, se comprometen a establecer, implementar y mejorar continuamente sus procesos y servicios de manera armónica y complementaria al cumplimiento de los requisitos legales

5.2. ENFOQUE AL CIUDADANO:

Para la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, el servicio y la atención que se ofrece a la comunidad debe ser prestada en función del ciudadano y con criterios de calidad, oportunidad eficiencia y eficacia para que cuando estos requieran de nuestros servicios sientan que nos esforzamos por satisfacer sus necesidades.

La atención que el servidor público preste a la comunidad debe estar enmarcada bajo los valores institucionales mencionados en el Código de Ética.

5.2.1. CONCEPTO DE CIUDADANO:

Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión, que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social, el ciudadano es visto como:

- ✓ Persona natural que demanda bienes y servicios
- ✓ Persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Persona que persigue soluciones y satisfacciones

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general. Así mismo, la norma de calidad para el sector público (NTCGP 1000-2009): define al Ciudadano como: "Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio; esta misma norma se refiere al cliente como la razón de ser de las entidades, lo cual no

es más que prestar un servicio dirigido a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, tanto internos como externos.

Carta de trato digno al ciudadano:

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de este mandato la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los siguientes derechos y deberes:

Derechos y deberes del ciudadano:

Derechos del ciudadano:

- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación correcta y actualizada sobre los servicios de la Entidad.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular
- ✓ Garantizar la satisfacción del ciudadano dando un trato, amable y respetuoso.
- ✓ Dar respuestas oportunas a sus solicitudes
- ✓ Proporcionar opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- ✓ Obtener respuesta a su petición, solicitud o trámite dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada, acerca de la entidad, los requisitos del servicio y la atención

Deberes de los ciudadanos:

- ✓ Conocer o consultar los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio
- ✓ Verificar la documentación o servicio que se le entrega.
- ✓ Respetar al servidor público que lo atiende, los procedimientos y registros que las normas legales vigentes así lo requieran.
- ✓ Acceder a la plataforma del servicio público de empleo de la cual la entidad es prestadora, utilizarla para los fines pre-establecidos, recibiendo una atención y asistencia digna, respetuosa ágil, oportuna y adecuada.

5.2. 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

Un servicio con calidad debe cumplir con atributos relacionados con las expectativas de los usuarios y que depende de su percepción, la satisfacción recibida y la manera en que el servidor interactúa con ellos.

Para que el servicio al usuario sea realmente de calidad, se debe cumplir con algunas características o atributos:

INCLUYENTE: Que se les preste el servicio a todos los usuarios, sin discriminaciones o limitantes de edad, sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión u opinión política o filosófica.

OPORTUNO: Que el servicio sea ágil y se preste en el momento adecuado.

CONFIABLE: Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y que sea conforme en lo previsto en las normas.

AMABLE: Que se brinde a nuestros usuarios un trato cortés, gentil y sincero

EFFECTIVO: Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.

EMPATICO: Que el Servidor se preocupe por las necesidades de los usuarios y se ponga en su lugar.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y Completa.

Beneficios de una atención con calidad:

Un servicio al ciudadano con calidad redundará en beneficios para quienes brindan la atención y para la comunidad, estos beneficios son:

- ✓ Comprender las necesidades y expectativas del Ciudadano.
- ✓ Se produce un aumento de confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia el servidor público.
- ✓ Hay satisfacción por la atención brindada y los resultados obtenidos.

✓ Buena Imagen Institucional.

5.3. TIPOS DE PETICIONES Y PLAZOS PARA SU OPORTUNA RESPUESTA:

TIPO DE PETICION	PLAZO
Derecho de petición de interés general	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
Derecho de petición de interés particular	De diez (10) a 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de información	Plazo máximo de diez (10) días hábiles
Derechos de formulación de consultas de materia a su cargo.	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
Queja	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
Reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
Denuncia	Trámites previstos en la Ley

Atención prioritaria de las peticiones:

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí /Adeli, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razón de salud o integridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la dependencia respectiva adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Coordinación de respuestas:

Si el funcionario a quien se dirige la petición no es competente, se informara de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente o dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

En los trámites y servicios de la entidad que se originen a través de una petición escrita, se deberá informar al peticionario, dentro del término legal establecido para resolver la petición, la forma en que la entidad atenderá el servicio o tramite solicitado y los requisitos que deberá cumplir el usuario.

Si la queja o reclamo es suscrita por un anónimo, en cualquier área, esta se radicará por parte de la secretaria, se enviara al área respectiva y se le dará el trámite correspondiente, publicando la respuesta definitiva al usuario anónimo en las carteleras de la entidad.

5.4 .PROTOCOLO PARA LA ATENCION Y SERVICIO A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS:

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas deberán cumplir con las siguientes normas para la atención y servicio al usuario; estas normas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de los requerimientos o solicitudes de los usuarios.

- ✓ **Contacto Inicial:** Inicia con un saludo, buenos días, buenas tardes, el saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrirle al ciudadano la puerta a nuestra institución.
- ✓ **Análisis y comprensión:** Muestre una actitud de escucha y observación para que usted pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad con base en los datos y la información suministrada. Céntrese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo sea imparcial.
- ✓ **Intervención y solución:** Aquí se realiza la prestación del servicio y la atención al usuario; en ella se busca realizar el direccionamiento o resolver los requerimientos, y concretar la información que se le debe brindar, para que la inconformidad de la persona sea resuelta.

5.4.1. PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAL.

Brindarles a los ciudadanos que se acercan a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, un trato amable, respetuoso, imparcial y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos.

Canal Presencial:

- Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, ubicada en el Centro Administrativo Municipal de Itagüí, Carrera 51 #51-55 Edificio Concejo Municipal - Piso 9 – Adeli.

- Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo de Itagüí, ubicada en el Centro Administrativo Municipal de Itagüí la Calle 52 Nro. 51-69 primer piso edificio judicial.

Todos deberán seguir las siguientes normas de protocolo:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la entidad y saludarlo - “Buenos días/tardes, según aplique”, y ofrecerle ayuda.
- ✓ La atención personal y el servicio al ciudadano debe ser prioritario, por ningún motivo realice actividades ajenas a dicha atención, como conversar con los compañeros de oficina, hablar por teléfono, hacer esperar al ciudadano mientras está atendiendo otros asuntos o compromisos.
- ✓ Hable en un tono moderado, pausado y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.
- ✓ No tutee a los ciudadanos, en lo posible diríjase a la persona por su nombre antecedido de “Señor(a) o señorita” y sonría con amabilidad de vez en cuando.
- ✓ El lenguaje para dirigirse a los ciudadanos debe ser claro, respetuoso y sencillo; utilice frases como: Con mucho gusto, en que le puedo ayudar.
- ✓ Bríndele toda la información relacionada con el servicio que el ciudadano necesita.
- ✓ No hablar por celular y menos en voz alta mientras se atiende al Ciudadano, así como evitar usar dispositivos electrónicos ajenos a la finalidad del requerimiento del ciudadano.
- ✓ Finalmente, pregúntele al ciudadano si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente.

Factores importantes en la atención presencial.

La voz y el Lenguaje: El lenguaje y el tono de voz afianzan lo que se está diciendo. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado, esto hace parte de una comunicación asertiva.

Presentación Personal: La presentación personal puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli. Debe ser apropiada con el rol que desempeña (formal y sobria).

Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que el usuario se fija. Por ello es importante mirar al usuario, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está brindando.

La postura: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. Mantener, una posición relajada demuestra confianza y seguridad.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Responsabilidad del Personal de atención a los ciudadanos.

El compromiso con la atención y el servicio al ciudadano se extiende a todos los funcionarios que intervienen en los procesos que se desarrollan en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, desde la secretaria que recibe a los usuarios a la entrada hasta quien los despide, deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

Guardas de Seguridad.

- ✓ Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano, sonreírle y evitar mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo “Buenos Días/Buenas Tardes”.
- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.
- ✓ Orientar al ciudadano sobre el funcionario y/o dependencia a la cual se dirige.

Servidores Públicos, trabajadores oficiales y contratistas Responsables de la Atención y servicio al Ciudadano:

A los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas les corresponde:

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestándole con la expresión de su rostro la disposición para servirle.

- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Establezca cuál es el tipo de servicio que el ciudadano requiere.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo, escucharlo con atención y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos del cliente externo e interno.
- ✓ Suspenda lo que está haciendo para atender al usuario y así lo hará sentir que usted está dispuesto a brindarle toda la atención que se merece.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta, indíquelo al usuario cual es la directriz a seguir.
- ✓ Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia-PQRSD, el funcionario le informará las tres opciones por medio de las cuales puede manifestar sus solicitudes, la primera es presentarla a la entidad de manera verbal, debiendo quedar constancia de la misma por parte del funcionario a quien se le realiza la petición en el formato PQRSD, por escrito y a través de cualquier medio electrónico para la comunicación y transferencia de datos.
- ✓ Responder a las inquietudes del ciudadano y darle toda la información que necesita de forma clara y precisa, 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 y tiempos establecidos para ello.
- ✓ Despedirse con amabilidad, llamando al ciudadano por su Nombre.

5.4.2. Protocolo para la atención telefónica:

Canal telefónico:

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, teléfono: 3737676-ext 1422-1428
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Itagüí: 3737676-ext 1345.

La atención telefónica deberá prestarse en los horarios establecidos por la entidad, así: De lunes a jueves: 7:00.am a 12:30.m y de 1:30.pm a 5:00: pm, los viernes de 7:00 a.m. a 12:30.m y de 1:30.pm a 4:00.pm.

- ✓ Atender las llamadas de manera amable, respetuosa y saludar primero buenos días, buenas tardes , dar el nombre de la entidad, el nombre del funcionario y seguidamente ofrecer ayuda con frases como: “En que le puedo servir”.

- ✓ Evitar hablar con los compañeros de la Agencia, mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Tener a la mano el listado de las extensiones para transferir las llamadas.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia y amablemente decirle que le transferirá la llamada a la dependencia encargada o darle el número telefónico donde recibirá la información.
- ✓ Por respeto no se debe tutear al ciudadano.

5.4.3. Protocolo de atención virtual:

Los cambios tecnológicos de la información y las comunicaciones - TIC - permiten un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos / usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede a los cuatro canales de atención virtual, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y eficacia de la respuesta a la ciudadanía, se cuenta con:

Página del Municipio de Itagüí: Que funciona con un funcionario de Adeli que tiene un código para recibir y responder las PQRSD, las cuales el funcionario proyecta la respuesta y llega al municipio, donde ellos la evalúan y finalmente se la remiten al ciudadano.

Página de Adeli: El usuario en vía las PQRSD y directamente llega al funcionario de Adeli y así mismo se le da respuesta al ciudadano en tiempo real.

Correo Electrónico: contactenos@adeli.gov.co: Es un correo donde todos los ciudadanos pueden enviar las PQRSD que ingresan por este canal, es estrictamente necesario proyectar el oficio de respuesta, y vincularlo al sistema PQRS. Con el fin de que reciban la respuesta en tiempo real.

Contáctenos Itagüí: contactenos@itagui.gov.co Es un correo donde los usuarios también pueden enviar las PQRSD y de igual manera reciben las respuestas en tiempo real.

Al momento de redactar el correo electrónico, tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y precisión.
- ✓ Inicie la comunicación con una frase como “de acuerdo a su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con.”

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí –CAMI–

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422

Itagüí, Antioquia - Colombia

www.adeli.gov.co

- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios
- ✓ 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.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 de quien recibe el correo electrónico.

Chat y Asesoría En Línea: Donde la ciudadanía puede obtener información, acerca de los tramites, servicios, convocatorias, programas y eventos que desarrolla la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas
- ✓ Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada. y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-Adelí
- ✓ Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”
- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla de manera personal”.

- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- ✓ Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión
- ✓ Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- ✓ Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.
- ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- ✓ Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario
- ✓ Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- ✓ En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- ✓ Enviar la encuesta de atención al ciudadano.

Redes Sociales:

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada en vivo o

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí –CAMI–

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422

Itagüí, Antioquia - Colombia

www.adeli.gov.co

un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta. Es necesario aclarar, que las redes sociales de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-Adelí son un canal de PQRS.

Página Web: Se incluye este canal ya que por el formulario de PQRDS se reciben solicitudes.

5.4.4. Protocolo de atención presencial:

- ✓ La secretaria recibe las solicitudes que llegan a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli.
- ✓ Las ingresa al sistema manual de radicación.
- ✓ Realiza la clasificación de las solicitudes y las escanea.
- ✓ Según el asunto de la solicitud, la remite al funcionario competente con copia a la gerencia para que proyecte la respuesta al usuario.
- ✓ Enviar respuesta al usuario.
- ✓ Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuestas de las PQRS.
- ✓ Elaborar y presenta informe de las PQRS a los órganos de control y partes interesadas.
- ✓ Aplicar encuestas de satisfacción al ciudadano.

5.4.5. Protocolo para la atención a personas en situación de discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo.

El servidor público debe mantener una actitud de colaboración y consideración para cubrir las acciones que el usuario no puede realizar por sí mismo y brindarles un trato preferente a ciudadanos y/o usuarios en situaciones particulares, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo. Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

- ✓ Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores, una vez ingresen a las instalaciones de la agencia pública de empleo y de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera.
- ✓ Para el caso de personas en situación de discapacidad auditiva, cognitiva...entre otras, que requieran de un trato especial, se deberá solicitar el

Soporte de una persona del Centro de Atención Integral a la Discapacidad (CAID) del municipio. Para estos casos en particular, se le sugiere al ciudadano que se desplace al CAID para ser atendido por personal especializado en este grupo poblacional.

5.4.6 Consideraciones generales para la atención de situaciones Difíciles:

Atención a personas alteradas:

En muchas ocasiones llegan a la Agencia Pública de Empleo y a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, ciudadanos inconformes, confundidos, sobresaltados, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones para facilitar el servicio.

- ✓ Mantener una actitud amigable
- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evite pedirle al ciudadano que se calme
- ✓ No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano
- ✓ Ofrezca disculpas si es del caso y hágale entender al ciudadano que usted comprende su situación.
- ✓ Evite tomar la situación como algo personal.
- ✓ Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ De alternativas de solución, si es que las hay y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:

Algunas pautas que pueden ayudar para que la negativa sea mejor recibida.

- ✓ Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ De 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
- ✓ Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Cuando la solicitud no puede ser atendida inmediatamente:

- ✓ Explíquese al ciudadano la razón de no poderle atender la solicitud en forma inmediata.
- ✓ Infórmele la fecha en que recibirá la respuesta a la solicitud y el medio por el cual se la enviará y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta la entidad.
- ✓ Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más y despídase cordialmente.

5.4.7. MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA ATENCION A LOS USUARIOS:

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, nos comprometemos a brindarles un trato amable, considerable y respetuoso, facilitándoles los siguientes canales de comunicación con el fin de que puedan presentar, peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Atención Presencial: para recibir orientación y presentar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias pueden acercarse a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, ubicada en Centro Administrativo Municipal de Itagüí, Carrera 51 #51-55 Edificio Concejo Municipal - Piso 9 y Calle 52 Nro. 51-69 primer piso edificio judicial- Agencia pública de empleo Itagüí.

Atención Telefónica: Pueden acceder llamando a la línea 3737676, Extensiones 1422,1428.

Atención Virtual: [https://:www.adeli.gov.co](https://www.adeli.gov.co). Link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contactenos@adeli.gov.co y en Facebook. Agencia de desarrollo local de itagui-adeli.

Correo Apostal: Enviar solicitudes a la Carrera 51 #51-55 Edificio Concejo Municipal - Piso 9 y Calle 52 Nro. 51-69 primer piso edificio judicial- Agencia pública de empleo Itagüí.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- ✓ Constitución Política de Colombia 1.991: Artículos 2 y 20. Donde expresan en su orden, los fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todas las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí –CAMI–

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422

Itagüí, Antioquia - Colombia

www.adeli.gov.co

- ✓ Ley 1755 de 2015: regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- ✓ Ley 1712 de 2014: "Ley de transparencia y de acceso a la Información pública", regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio, la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- ✓ Ley 1474 de 2011: "dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de investigación, prevención y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 73, Exige a las entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012: El cual establece el modelo Integrado de planeación y gestión pública de las entidades, manifestando que las políticas de desarrollo administrativo incluyen además los planes anticorrupción y atención al ciudadano.
- ✓ Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

6.1. NORMATIVIDAD INTERNA:

- ✓ Acuerdo Nro. 06 del 31 de mayo del 2016 "Por medio del cual se Crea el Código de Ética de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí".
- ✓ Resolución Nro 03 del 30 de enero del 2017 "por medio del cual se adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí.
- ✓ Resolución Nro 27 del 28 de abril del 2017 "por medio de la cual se adopta y establece los canales de atención al ciudadano en cuanto al medio y sus horarios".
- ✓ Procedimiento para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.
- ✓ Reglamento de la Agencia pública de Gestión y Colocación de Empleo de Itagüí.

P/E: María Elsi Duque Jiménez, Asesora
R/: Alejandro Carrillo Arias, Profesional Universitario.
Aprobó: Andrés Felipe Londoño Restrepo, Gerente General.