	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021




ALCALDÍA DE TENJO

**MANUAL DE ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO**


TENJO, CUNDINAMARCA

Marzo / 2021

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones	3
4. Normatividad	5
5. Políticas de operación.....	6
5.1 Políticas de responsabilidad social	6
5.2 Políticas con relación al ciudadano	7
5.3 Políticas con relación al servicio público	7
6. Aspectos generales a todos los canales	8
6.1 Atributos del buen servicio	8
6.2 Responsabilidades de atención al ciudadano	8
6.3 Actitud	9
6.4 Lenguaje.....	9
6.5 Atención preferencial	10
6.6 Atención a personas alteradas.....	12
6.7 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	13
6.8 Consideraciones previas a la prestación del servicio	13
6.9 Consideraciones durante la prestación del servicio	13
6.10 Consideraciones después de la prestación del servicio	14
7. Protocolos de atención al ciudadano	14
7.1 Canal de atención personal:	15
7.2 Canal de atención telefónico:.....	16
7.3 Canal de atención virtual	17
7.4 Buzón de Sugerencias.....	19
8. Derechos y deberes de los ciudadanos	19
8.1 Derechos de los ciudadanos.....	19
8.2 Deberes de los ciudadanos	20
8.3 Deberes de las autoridades	20
9 Retroalimentación final con el ciudadano.....	21

	ATENCION AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

1. Objetivo


El presente manual tiene como objeto brindar una orientación básica a todos los funcionarios de la Alcaldía de Tenjo en la atención y prestación de servicios a los ciudadanos, estableciendo protocolos y normas generales para aplicar en todos los procesos institucionales, con el fin de fortalecer la gestión, mejorar el desempeño y capacidad de respuesta en mejora de la eficiencia y oportunidad de las necesidades de los ciudadanos y funcionarios del Municipio de Tenjo.

2. Alcance


Este manual aplica a todos los procesos y servidores públicos de la Alcaldía de Tenjo nivel central considerando la constante interacción con miembros de la sociedad.

3. Definiciones

- **Atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

	ATENCION AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021


- Canal mensaje de texto SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
- Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).
- Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
 - Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
 - Talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
 - Física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades
 - Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
 - Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
 - Sensorial: • Visual: pérdida o disminución de la visión. • Auditiva: pérdida o disminución en audición. • Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
 - TEA (trastorno del espectro del autismo): es un trastorno del neurodesarrollo caracterizado por, son: déficit persistente en la comunicación y en la interacción social en diversos contextos y patrones repetitivos y restringidos de la conducta actividades e intereses según el DSM-5.
 - Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Protocolo de servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- Redes sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- Petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular a una entidad o servidor público.
- Queja: Manifestación de insatisfacción o inconformidad hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o una entidad.
- Reclamo: Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.
- Sugerencias: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de un servicio.
- Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

4. Normatividad

- Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales, en su orden, manifiestan que fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en 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.
- Decreto N°2232 del 18 de diciembre de 1995. Art 7 y S.S. “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.
- Directiva presidencial Nro. 10 del 20 de agosto de 2002 “programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario” en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021


- Decreto N°2623 del 13 de julio de 2009, el cual creo el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 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 N°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.
- Decreto-Ley 019 del 10 de enero de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- Decreto N°124 del 26 enero de 2016, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”
- Ley Estatutaria N° 1618 de 23 de febrero de 2013, que establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

5. Políticas de operación

5.1 Políticas de responsabilidad social

La Alcaldía de Tenjo propende por el desarrollo humano integral de los ciudadanos en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en salud, educación, cultura, inversión social y física, cuando haya lugar, frente a las minorías étnicas o culturales y de género, y fortaleciendo las relaciones de la comunidad con la administración pública a través del mecanismo adecuados de comunicación.

La Alcaldía de Tenjo se compromete a tener comportamientos de Responsabilidad Social, a través de una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo de la Administración Municipal.

5.2 Políticas con relación al ciudadano

La Alcaldía de Tenjo, dispone de forma permanente de canales para la atención al ciudadano entre estos se cuenta con el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo – CISAT, la página web institucional, las redes sociales, nuestras líneas telefónicas en los cuales se podrán presentar inquietudes, quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas, tramites e información referente a la actuación de la Administración Municipal, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley.

Se pretende acercar la Administración Municipal a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

5.3 Políticas con relación al servicio público

Se implementarán Canales de información permanentes y sistematizados que transmitan la información necesaria.


En la página Web, del Municipio se debe publicar información de interés de la comunidad, teniendo en cuenta las recomendaciones de Gobierno en Línea.

En los medios de comunicación municipales y medios escritos, se debe informar los beneficios, servicios, noticias y programas de la entidad en bien de la comunidad y la información sobre logros y avances de la Administración.

La atención a la comunidad debe ser con respeto, agilidad, eficiencia y solidaridad garantizando la prestación de un servicio con excelente calidad.

Se cuenta con buzón PQRSD, para uso de la comunidad y se registrará en el control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, posteriormente se trasladará a la dependencia competente para darle el trámite correspondiente.

La relación de la Alcaldía con los medios de comunicación tendrá carácter institucional con objetividad, transparencia y cooperación con ellos.

	ATENCION AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

6. Aspectos generales a todos los canales

6.1 Atributos del buen servicio

Brindar servicios de calidad requiere aplicar e incorporar unas características o componentes para obtener la máxima satisfacción, por lo que la Alcaldía de Tenjo se compromete en incorporar los siguientes atributos en el momento de establecer contacto con los ciudadanos.


- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: Los ciudadanos esperan que los servidores públicos, sean cortés, pero también sinceros.
- Confiable: La información debe ser entregada de acuerdo a las normas y con resultados certeros, que genere seguridad a los ciudadanos.
- Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: La atención debe prestarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: Se debe resolver lo pedido, de forma ágil y coherente.

El buen servicio va más allá de la respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escuchar e interpretar bien las necesidades.

Los usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

6.2 Responsabilidades de atención al ciudadano

- Conocer las necesidades de los ciudadanos lo que implica escuchar con atención y atender con efectividad sus requerimientos.
- Informarse sobre los formatos, procedimientos y/o protocolos de atención definidos por la Alcaldía para responder las peticiones ciudadanas, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Aplicar los principios del Sistema de Control Interno: autocontrol, autorregulación, autogestión.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Seguir (el conducto regular) con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6.3 Actitud

Se espera que los servidores que atienden a los ciudadanos estén siempre dispuestos a servir, es decir, escuchar las necesidades y peticiones de forma personalizada, ponerse en su lugar para entender sus inquietudes y generar soluciones prácticas, oportunas e idóneas.

Por ello, los funcionarios deben:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar 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.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.


Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior y cederle el manejo de la situación.

6.4 Lenguaje

Por este medio los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:


	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- En lenguaje debe ser lo más claro posible....
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.


6.5 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 minoritarios, personas en situación de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a las instalaciones de la entidad, el funcionario que brinda la primera atención debe dar prelación y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que digan, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema), debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prejuicios hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos), se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete y atender el requerimiento.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas con discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, (cuando sea de forma presencial) y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
 - Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir o darle de comer a este.
 - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
 - Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas, sordociegas o hipoacúsicas, el funcionario tratará de entablar comunicación a través escritura o señas, de lo contrario deberá buscar a un funcionario que conozca de Lengua de Señas Colombiana (LSC) de la entidad o en la Unidad de Atención Integral UAI de la Alcaldía Municipal de Tenjo. Así mismo el funcionario podrá apoyarse en las herramientas tecnológicas con las que se pueda contar para tal fin.


	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Para atención a personas con sorda ceguera es preciso avisarle que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La Atención a personas con discapacidad física o motora no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón y acompañante guía), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro. Para los edificios municipales que no cuenten con la accesibilidad en la infraestructura física, deberá el guarda de seguridad comunicar al funcionario, y es este quien deberá remitirse al ciudadano y atenderlo en el espacio destinado para tal fin, dentro de la entidad.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.6 Atención a personas alteradas

En ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la que esperaban. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con la postura corporal y evitar los gestos.
- Escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él(ella), se de permitir que el ciudadano (s) se desahogue.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía reclama por un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- En lo posible, otra persona del equipo de trabajo deberá acercarse al ciudadano (s) para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.7 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón, ya que la solución en ocasiones no depende de la Administración, por lo anterior, he aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:


- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Se debe tener plena claridad y certeza del asunto en solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario 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 que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6.8 Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la Alcaldía que facilite la comprensión del alcance de los servicios en caso de ser necesario.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

6.9 Consideraciones durante la prestación del servicio

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio, evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

6.10 Consideraciones después de la prestación del servicio

Al finalizar la prestación de servicio al ciudadano, a través de los canales presenciales, virtuales o telefónicos se deberá:


- Obtener retroalimentación final del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia, a través de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio.
- Solucionar factores que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre estos, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

7. Protocolos de atención al ciudadano

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ...*“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”...*; por lo tanto la Administración Municipal de Tenjo, cuenta con el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo encargada de tramitar y reasignar a las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

La atención en la Administración Municipal inicia desde el primer momento en que el ciudadano se acerca a cualquiera de las sedes o edificios de la administración, por lo cual es necesario que los funcionarios conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno puede dejar en los ciudadanos. Por lo anterior la persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de un edificio o sede, en algunos casos los guardas de seguridad o en otros casos los funcionarios, deberán hacer sentir al ciudadano bien atendido

En cuanto a la presentación personal de los funcionarios se debe generar sensación de orden y limpieza, así como causar una buena impresión; en cuando a la presentación en los puestos de trabajo es fundamental seguir algunas recomendaciones y reglas de etiqueta, que ayudan al buen clima organización y mejorar la percepción del ciudadano tales como:

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, trabajar en un lugar sucio, da muy mala imagen
- Evitar comer en el puesto de trabajo, y no mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas, ya que puede ser incómodo para tus compañeros y los ciudadanos.
- La papelería e insumos deben estar guardados, en el espacio destinado para esto
- Las carteras, maletines u otros elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo propenderá aseo el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

7.1 Canal de atención personal:

Vincula una interacción personal y presencial en las diferentes instalaciones que la entidad dispone en la prestación de sus servicios para realizar consultas, trámites, solicitar información, desarrollar programas, etc.

La Administración municipal, tiene como principal oficina de atención personalizada al ciudadano el Centro Integral de servicios Administrativos de Tenjo, ubicado en el Centro Tecnológico, Calle 3 N 3-38, Parque principal.

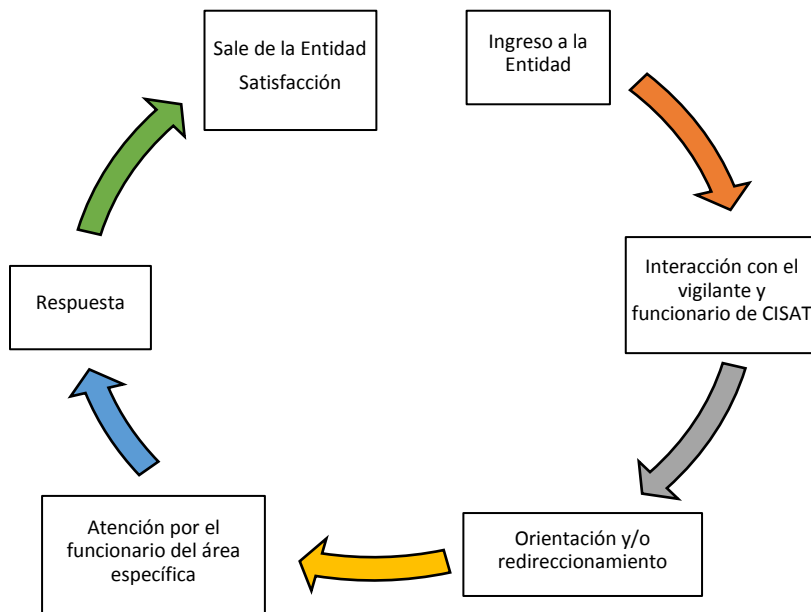



Diagrama No. 1. Canal de Atención Presencial

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

Recomendaciones

- Presentación personal, al ser el primer contacto con la Alcaldía es la imagen institucional un factor de alto impacto para el ciudadano. El funcionario debe mantener una excelente presentación acorde con el rol que desempeña con la debida identificación
- Expresión facial y postura, estas reflejan lo que siente y piensa, se debe mostrar interés manteniendo la mirada en el interlocutor transmitiendo a través de los gestos un trato cortés, se debe mantener una postura armónica.
- Voz y lenguaje, es importante modular con claridad, con un tono de voz y lenguaje apropiados
- Puesto de trabajo, orden y limpieza da un impacto positivo en la percepción del ciudadano.
- Saludar formalmente de forma anticipada y dar exclusiva atención dan un valor mayor al servicio

7.2 Canal de atención telefónico:

El mecanismo de contacto telefónico es a través de los números corporativos de cada una de las dependencias de la Administración Municipal o a través de las líneas (571) 8646471 – (571) 8646806 - (571) 8646337, esta llamada es atendida por el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo - CISAT y direccionada a la dependencia competente de acuerdo con el requerimiento o directamente es atendida por los asistentes de cada una de las dependencias, en caso de que el ciudadano dirija su llamada a través de las extensiones habilitadas.

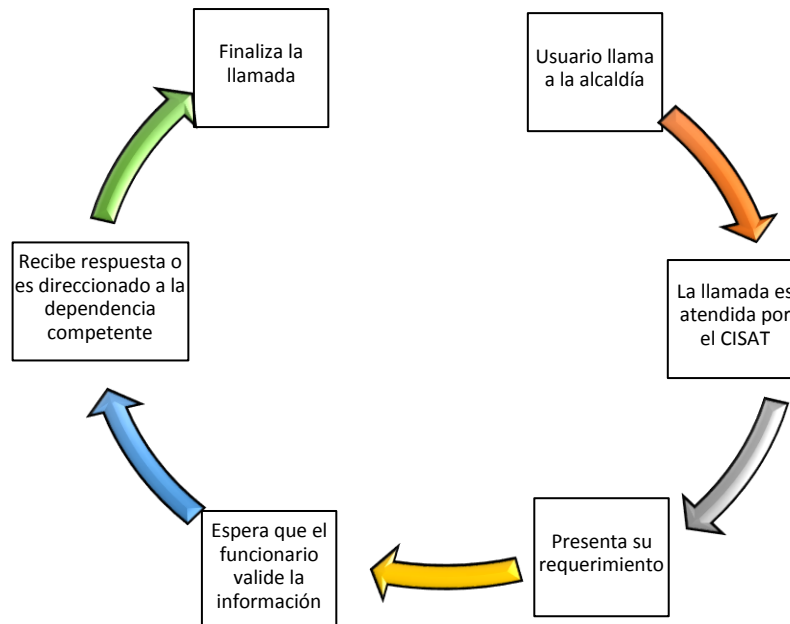



Diagrama No. 2. Canal de Atención Telefónico

	ATENCION AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

Recomendaciones

<ul style="list-style-type: none"> • Atender la llamada de forma amable y respetuosa
<ul style="list-style-type: none"> • En lo posible atender la llamada en menos de cinco timbres
<ul style="list-style-type: none"> • Modular de forma clara, mantener una postura natural y un tono vivaz que muestre seguridad y disposición y una velocidad de expresión menor a la usada en el contacto personal
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un listado de trámites y servicios que ofrece la Alcaldía
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un listado de las Sedes de la Alcaldía con la información de acceso y contacto
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las funciones del teléfono que tiene a disposición

En el contacto inicial


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

7.3 Canal de atención virtual

Este canal está compuesto por las diferentes tecnologías de la información y comunicaciones que buscan interacción efectiva y cómoda, evitando desplazamientos y costos. Por lo tanto, los canales de atención virtual son:

- Correo electrónico institucional: contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co, a través del correo se reciben PQRSD.
- Página web: www.tenjo-cundinamarca.gov.co, a través de esta página en la opción PQRSD, el ciudadano podrá radicar con identificación o como anónimo.
- Facebook: https://www.facebook.com/alcaldia.tenjo?ref=tn_tnmn.
- Twitter: <https://twitter.com/AlcaldiaTenjo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCr4hFwSVPnxQm6-LJNUDL2Q>
- Instagram: <https://instagram.com/alcaldiatenjo?igshid=1a4hz2ko3pm1>
- Chat: a través de la página web del municipio, ingresando al link dispuesto <http://186.28.255.235:8080/chat/>.

En el caso Facebook, Twitter, YouTube y Chat, son canales de información y atención virtual que están dispuestos para brindar información oportuna, veraz y de forma rápida, tales como resolución de preguntas frecuentes a los ciudadanos, sin embargo en caso de que el ciudadano solicite interponer alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y /o felicitación deberá informársele al ciudadano los canales de atención para radicar su PQRSD, según procedimiento de Administración PQRSD de la entidad.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

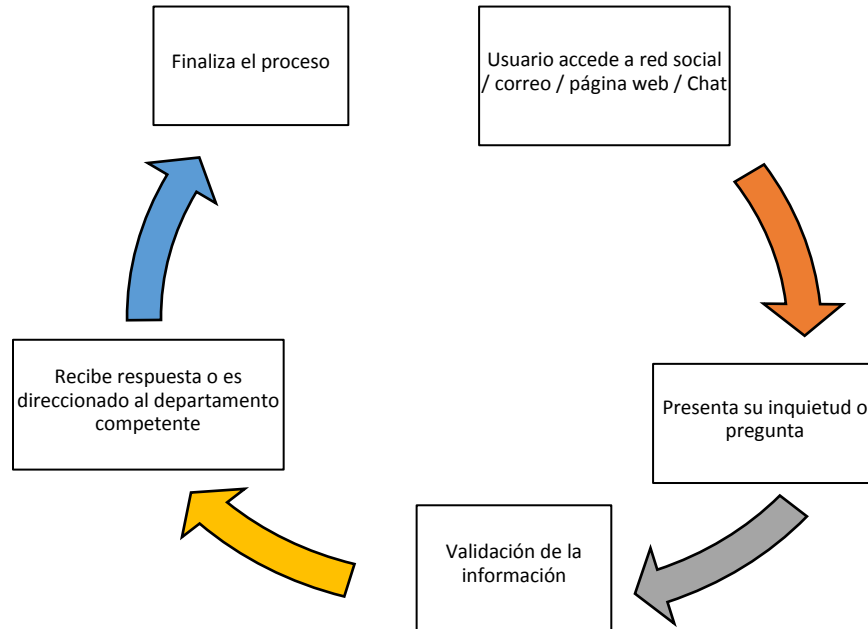



Diagrama No. 3. Canal de Atención Virtual

Recomendaciones.

<ul style="list-style-type: none"> • Cada funcionario es responsable del uso de su correo electrónico institucional, razón por la cual no se debe dar acceso a terceros
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar si la solicitud es competencia de la Alcaldía, de lo contrario remitir a la institución pertinente
<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes de forma periódica y establecer los mecanismos y fuentes de consulta
<ul style="list-style-type: none"> • No revelar información personal de los ciudadanos en los canales abiertos
<ul style="list-style-type: none"> • Procesar las respuestas en máximo un día hábil validando si se pueden resolver de forma inmediata o indicando el proceso a seguir
<ul style="list-style-type: none"> • Informar la fecha y medio por el cual el ciudadano recibirá respuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Escribir de forma clara, con frases cortas que faciliten la comprensión y con buena ortografía para mantener la seriedad. Si el mensaje es largo, se recomienda dividirlo en párrafos
<ul style="list-style-type: none"> • No utilizar mayúscula permanente a menos que por ortografía corresponda
<ul style="list-style-type: none"> • Escribir siempre en un tono impersonal
<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar es importante despedirse y agradecer por el uso del servicio

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

7.4 Buzón de Sugerencias

La administración municipal cuenta con dos buzones de sugerencias, ubicados en el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo y Casa de la Justicia; por lo tanto, se revisa de manera constante y solo en caso de que exista algún documento u hoja dentro del buzón se deberá seguir el siguiente protocolo:

- Se deberán estar presentes, representante del CISAT, profesional de la secretaria de desarrollo institucional y/o delegado y representante de la secretaria en caso de que el buzón de sugerencias se encuentre en una oficina diferente al CISAT.
- Extraer los formatos o documentos que reposen en el buzón.
- Los documentos deben ser dirigidos al CISAT y deberán ser radicados a través del software o sistema de correspondencia
- Se deberá relacionar acta, en donde se especifiquen el número de documentos encontrados, número de radicado y nombre de dependencia a la cual será dirigido cada documento.


8. Derechos y deberes de los ciudadanos

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

8.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

	ATENCION AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las Leyes Colombianas


8.2 Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
 - Hacer uso de los servicios conforme a los requisitos o procedimientos previamente establecidos por la entidad.
 - Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
 - Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios

8.3 Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MACMA001
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 003
		Fecha de aprobación: 29/03/2021

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

9 Retroalimentación final con el ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano apunta a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad; en esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Por la gestión recibida frente a las necesidades
- Por el trato y amabilidad de la atención
- Por la calidad de la información suministrada
- Por la oportunidad en la respuesta recibida

Dado lo anterior, para la aplicación de la encuesta de satisfacción al ciudadano, existe el procedimiento para la medición de la satisfacción al ciudadano, la se podrá realizarse a través de los correos electrónicos institucionales, de igual manera por el canal de atención telefónico, al finalizar las llamadas, pueden solicitar dos minutos de tiempo para diligenciarla de forma verbal y presencialmente al finalizar la atención con el usuario, podrá ser aplicada con el apoyo de alguno de los funcionarios de la Administración Municipal.

Es importante recordar que un ciudadano satisfecho multiplica las experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Alcaldía e incrementando la credibilidad institucional.