

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

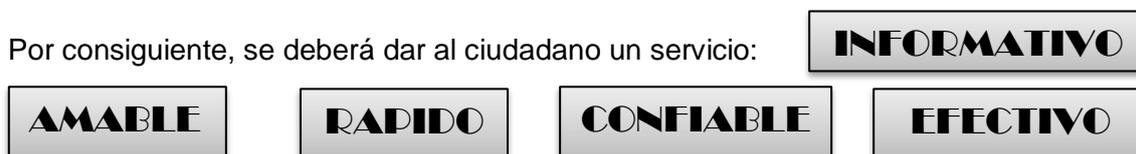
El **"Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas"**, se forja como un documento guía dirigido a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la Entidad comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano, sean estos particulares o usuarios propios de la Institución.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 **"Por la Dignidad de tus Derechos"** organizado bajo el principio **"El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general"** en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería en su plan de acción denominado **"Personería Defensora de los Derechos"**.

Para tal fin, se define la siguiente estrategia:

- Asegurar que los ciudadanos conozcan sobre la competencia de la Personería Municipal de Dosquebradas en materia de promoción y defensa de los derechos fundamentales

Por consiguiente, se deberá dar al ciudadano un servicio:



**ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la Personería Municipal de Dosquebradas, como quiera que sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúen con los demás miembros de la comunidad.

La aplicación del presente Manual es de carácter obligatorio y de cumplimiento permanente, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Entidad.

**POLITICAS DE CALIDAD.** "El Personero Municipal de Dosquebradas y los servidores públicos que prestan sus servicios a esta entidad estamos comprometidos con la ciudadanía Dosquebradense en la promoción, protección y defensa de sus derechos Constitucionales y Legales, individuales y colectivos.

- ✓ Satisfacer la comunidad a través de la prestación de un buen servicio.
- ✓ Lograr el compromiso de todo el equipo humano.
- ✓ Actuar en los términos de la Constitución, la ley y los acuerdos.
- ✓ Generar confianza en la ciudadanía en general.
- ✓ Promover el desarrollo institucional
- ✓ Mejorar continuamente.
- ✓ Alcanzar la competitividad de la entidad.

**Entrega No 01**

ELABORO. MG MN	PROYECTO. MG MN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
----------------	-----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

**VALORES**



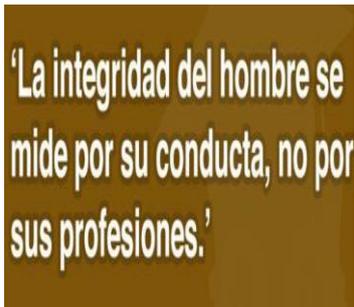
**RESPECTO**

A todos y cada uno de nuestros usuarios trataremos con el respeto que quisiéramos para nosotros cuando nos atendiera.



**TOLERANCIA**

Implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprenda.



**IMPARCIALIDAD**

Procurar el derecho a la igualdad; tratar igual lo igual y desigual lo desigual, sin posiciones tendenciosas



**PRIVACIDAD**

Actuar con suma cautela respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo.

**Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado realizar.**

**Entrega No 02**

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

<p><b>Confiable.</b> La información suministrada a los ciudadanos debe generar credibilidad sobre las actuaciones de la entidad, información que debe entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud</p>	<p><b>Efectivo.</b> Que el trámite a la solicitud, petición, consulta, queja o reclamo sea inmediato, coherente con el asunto expuesto o requerimiento presentado</p>	<p><b>Amable.</b> La atención prestada a los ciudadanos que acuden a la entidad debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a la población vulnerable, con discapacidad, en gestación o al adulto mayor.</p>
<p><b>Trabajo en equipo.</b> Lograr la articulación y coordinación de todos los servidores de la PMD con el fin de conseguir los objetivos propuestos de cara a la atención al ciudadano, utilizando para ello los procedimientos, técnicas, estrategias y normatividad definidas por la Entidad.</p>	<p><b>Oportuno.</b> Que el servicio sea ágil, y se preste en el momento que corresponde, observando, además, los términos establecidos por la ley y de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<p><b>Digno.</b> Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición inherente a todo ser humano, cualquiera que sea su género, condición socioeconómica o cultural, origen geográfico, étnico, religioso, nivel académico, o edad.</p>
<p><b>Responsable.</b> El servidor o servidora deberá prepararse para asumir con diligencia, calidad y consistencia el suministro de información a los ciudadanos(a).</p>	<p><b>Actual.</b> La información entregada debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento jurídico.</p>	<p><b>Transparencia.</b> En todas las actuaciones institucionales deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Entidad.</p>
<p><b>Adaptable.</b> La atención al ciudadano(a) debe adaptarse a las necesidades propias del usuario, sin desconocer los procesos y procedimientos establecidos.</p>	<p><b>Solidaridad.</b> El servidor de la Personería deberá ponerse a disposición del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudarlo en la búsqueda de la respuesta al caso planteado.</p>	

**Los funcionarios de la Personería Municipal de  
Dosquebradas están encaminados a prestar  
un servicio con excelencia y calidad**

**Entrega No 03**

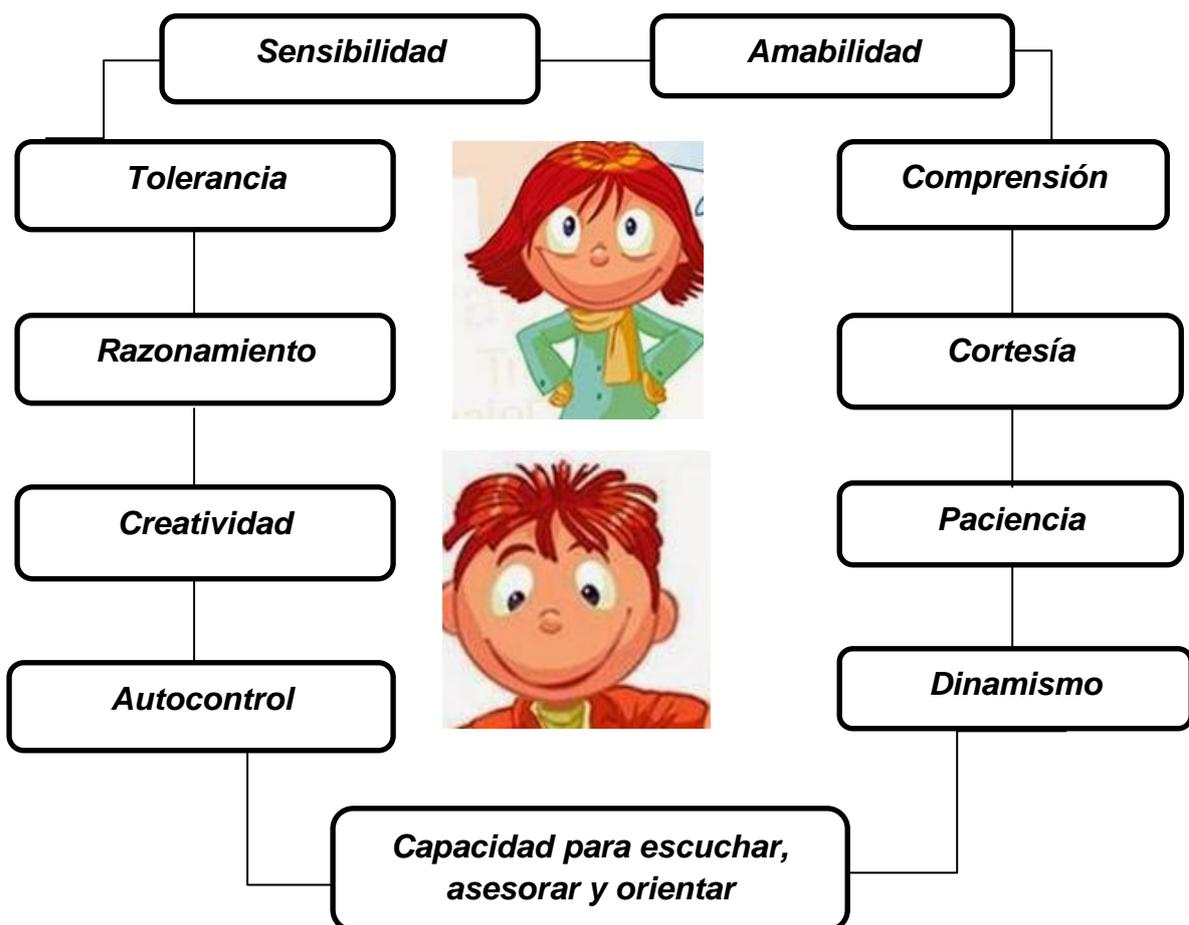
ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Se requiere que los funcionarios y contratistas adscritos a la entidad se esfuercen en mejorar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para el servicio de la función pública que desarrolla la PMD.

Por último, se exige a los servidores de la PMD, en todo momento, desarrollar e incrementar habilidades y aptitudes como:



Se debe prestar un servicio con **COMPROMISO, DE MANERA RACIONAL, AFECTIVA, DEDICADA, CON ESFUERZO, EJECUTANDO TAREAS O RECURSOS, PARA RESOLVER CON EFECTIVIDAD, OPORTUNIDAD, LEGALIDAD Y SURTIENDO EL PROCEDIMIENTO PREVISTO EN LA LEY,** para que toda persona logre la satisfacción de su necesidad presentada ante la Personería Municipal de Dosquebradas.

Entrega No 04

ELABORO. MG MN	PROYECTO. MG MN	REVISO	MAURICIO GARCÉS OBANDO
----------------	-----------------	--------	------------------------

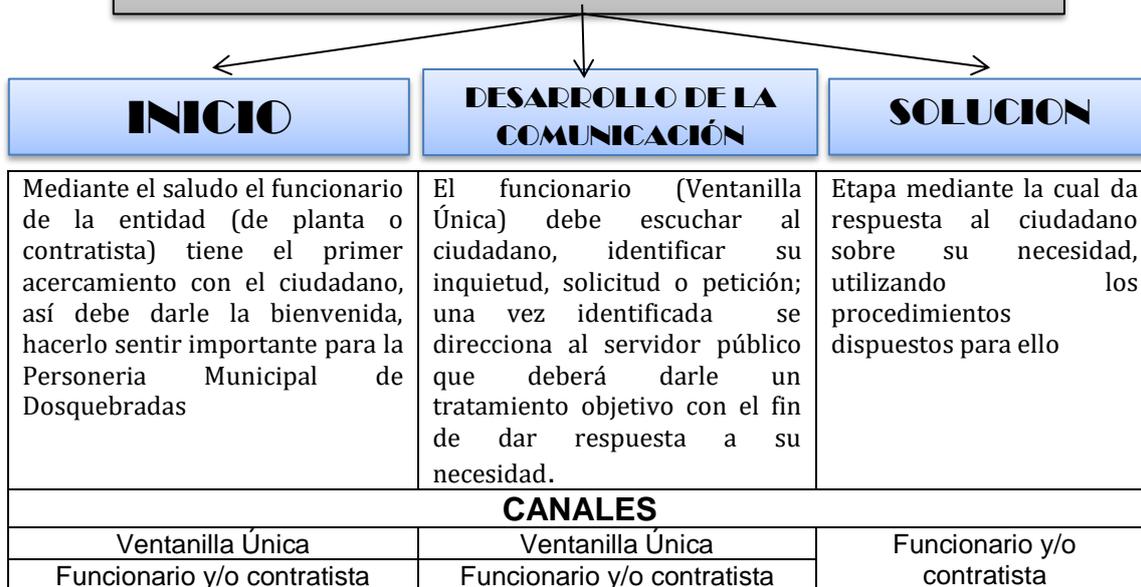
 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano(a), estará a cargo de los servidores públicos y vinculados a la PMD, quienes deben tener vocación, sensibilidad, capacidad, competencias y destrezas en la prestación de un servicio de excelencia a los ciudadanos (as). Por tal razón, debe existir un compromiso de los servidores de la entidad en alcanzar la plena satisfacción del usuario como resultado de una atención integral, para lo cual se requiere:

<b>Dar un trato digno y oportuno</b>	<b>Responder una llamada</b>	<b>Suministrar información veraz y concreta</b>
<b>Dejar constancia del trámite del servicio prestado</b>	<b>Socializar casos de uso frecuente</b>	<b>Darle uso responsable a los canales de comunicación institucionales</b>
<b>Capacitar a los servidores en materia de atención al público</b>	<b>Medir los niveles de satisfacción del ciudadano</b>	<b>Operar y aplicar los planes de mejoramiento permanente al proceso de atención al ciudadano</b>

### PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS (PMD)



Para lo cual se procederá con el siguiente protocolo.

- Saludo de bienvenida al ciudadano(a)
- Escuchar la petición con mucha atención, Por favor su caso..... "
- En el evento de que sea necesario dirigirse a otra dependencia de la PMD, hacerlo seguir con el funcionario responsable, e indicar el tiempo de espera en promedio, en caso que exista mucha demanda del servicio respectivo.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	<b>Entrega No 05</b> MAURICIO GARCES UBAINDO
---------------	----------------	--------	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



Para ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente, oportuno, dedicado, con calidad y respeto es necesario que los servidores de la Personería Municipal de Dosquebradas, procedan teniendo las siguientes pautas de atención:

Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento de su llegada

- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera grata, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido); nunca tutear. ¿En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en las instalaciones
- Tener al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano demostrando entusiasmo y cordialidad
- Escuchar con atención el caso propuesto por la persona, a quien debe tratar por nombre o apellido de manera franca y sin amiguismos o confianza excesiva. Dar una atención integral durante el tiempo del contacto: Proponga alternativas de solución dentro de sus competencias y funciones y las de la Personería.
- Tratar de manera digna y siempre visualizando al ciudadano, con un lenguaje entendible, explicando la solución al caso propuesto, para garantizar su satisfacción; demuestre entusiasmo y cordialidad en todo momento.
- Demostrar que los servicios que entrega al usuario son oportuno
- Dar calidad en el servicio, mediante el cual denote su profundo conocimiento de las competencias de la entidad y con ello satisfaga sus necesidades.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial a la persona que se atendió.

### ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

CASOS	ACCIONES
1. Si por cualquier razón debe retirar del puesto de trabajo para realizar alguna gestión o actividad relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite ausencia	Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar  Espere a que el ciudadano le conteste, al regresar al puesto de trabajo diga: "Gracias por esperar"
2. Si la solicitud no puede ser resuelta	Se dirigirá a la persona idónea para resolver la petición o

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

por el servidor que atiende la llamada	solicitud, indicándole el sitio al cual debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.	<b>Entrega No 07</b>
--	---	----------------------



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La atención telefónica permite brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable; por tal motivo debe disponer de suficiente atención, comprensión y análisis del caso propuesto, recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Recuerde que con la opción de llamada en espera usted puede interrumpir al interlocutor disculpándose para atender otra llamada entrante, y por supuesto indicarle que ya regresa con él en un momento; y dice al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta
- Saludar a quien llama: "Personería Municipal de Dosquebradas, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido del funcionario)....., ¿en qué puedo ayudarle/ colaborarle?"
- Dedicar exclusivamente su atención al ciudadano, no lo interrumpa, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella. Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización con el fin de que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Responder la petición o solicitud del ciudadano de acuerdo al procedimiento previsto para el efecto; nunca improvisar, pues debe responderse con la opción o alternativa correcta. Al tramitar el asunto, se debe agradecer al usuario su comunicación con la entidad, recordándole el nombre de quien le sirvió.

### EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

CASOS	ACCIONES
1. Si en el desarrollo de la llamada se requiere que el ciudadano espere.	<p>Explique la razón y dele tiempo aproximado en el cual tendrá que esperar</p> <p>Pídale permiso antes de hacerlo esperar</p> <p>Al retomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar"</p> <p>Si la espera es de 1 a 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o devolverle la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará</p> <p>Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión</p>

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

<p>2. Si el servidor de la Personería ve la necesidad de transferir la llamada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada</li> <li>• Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga</li> <li>• Indique al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre del usuario y el asunto</li> <li>• El servidor que recibe la llamada no debe contestar de mal humor y no debe suministrar respuestas que no estén acorde con lo solicitado</li> <li>• Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre</li> <li>• Termine la llamada adecuadamente</li> <li>• Resuma al ciudadano lo que se va a hacer, y pregúntele "Hay algo más en que pueda servirle"</li> <li>• Agradezca al ciudadano colgar primero</li> <li>• Deje por escrito las tareas pendientes</li> <li>• Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.</li> </ul>
--	--

## ATENCIÓN A PERSONAS CON TRATAMIENTO ESPECIAL: PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR, MUJER EMBARAZADA Y OTROS CASOS ESPECIALES



El trato a personas en condiciones de discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada requiere que el funcionario de la ventanilla única, priorice su atención, y deberá:

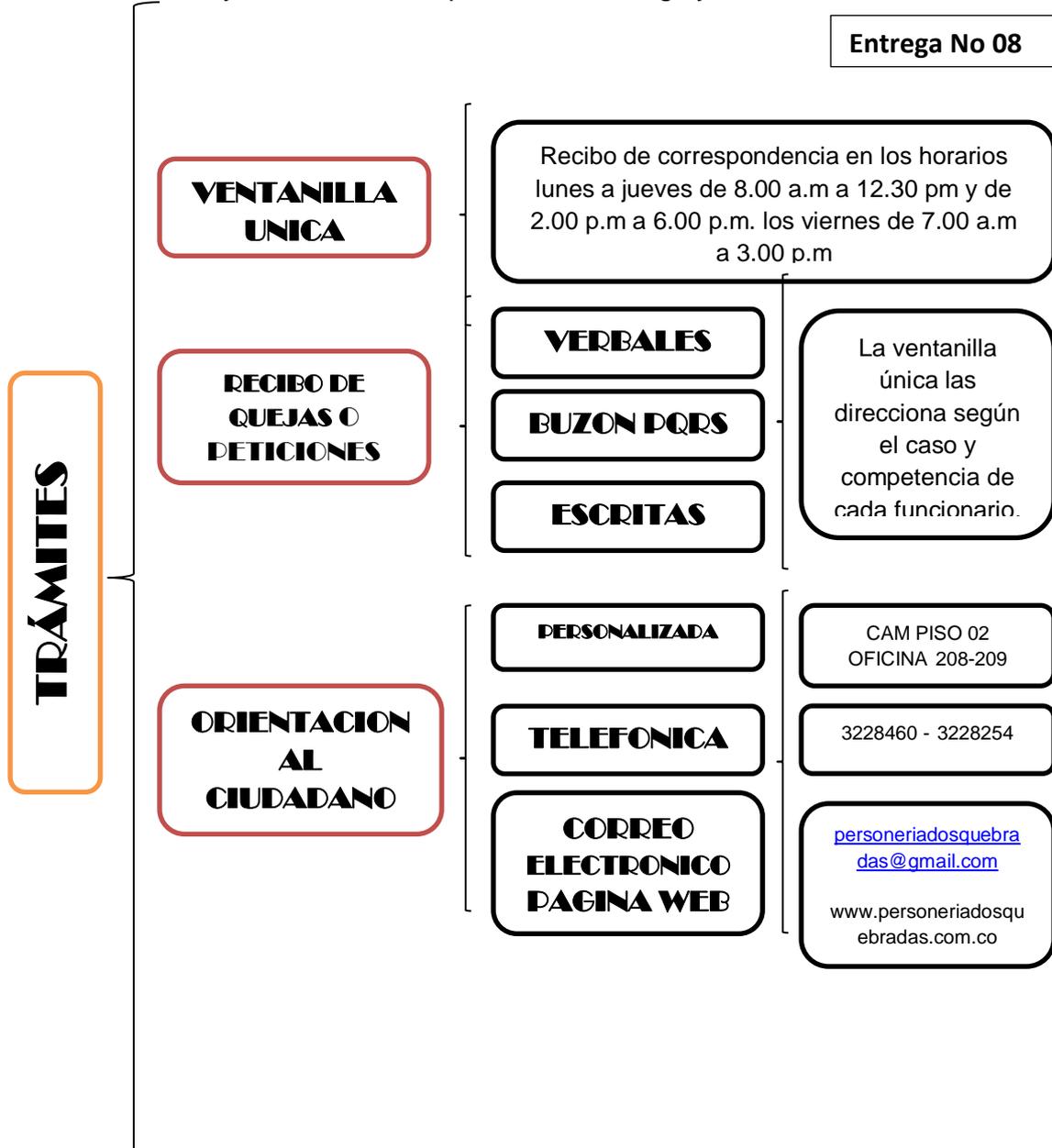
- Darle una amable bienvenida a las personas con las condiciones especiales a la Personería, saludando: "Buenos días / tardes, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?"
- Anticiparse y determinar la condición especial del ciudadano, referido a su estado físico o mental, o si lo requiere, ubíquese cerca, a la altura, al lado, etc., del ciudadano; observe si requiere traductor, lenguaje de señas, o escribir su caso.
- Escuchar el caso, con la debida atención, concretar el asunto por favor, no interprete o llegue a conclusiones inexactas y distintas a las pretensiones del usuario; permita que el ciudadano exprese su queja.
- Tramitar el asunto de manera inmediata, dando todas las explicaciones necesarias, escribir la queja, petición o solicitud particular que manifiesta verbalmente.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

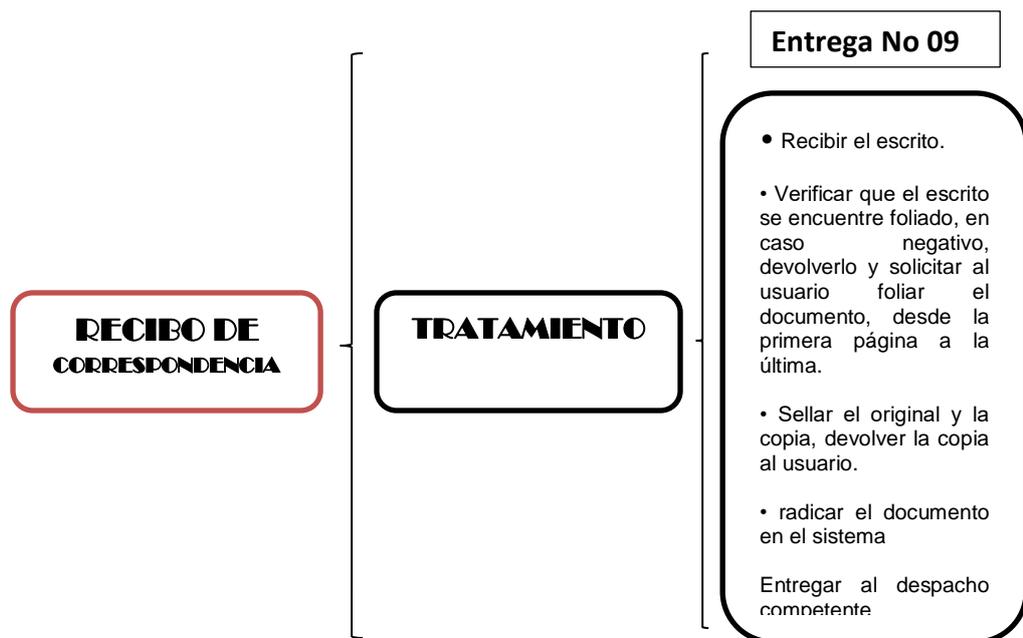
- No demorar, dilatar u obstaculizar el servicio o trámite del asunto del ciudadano en condiciones especiales. Busque solución inmediata al caso, desde su puesto de trabajo; evite remitirlo a otra dependencia interna u otra entidad, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al competente interno o externo.

- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o al lado; facilítele los medios para manifestar su asunto; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévelo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo.



ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	<b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>	CODIGO	PMDCI-015-2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

**Entrega No 10**

