



PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	1 de 14

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Julio de 2017	Versión inicial del documento
02	Agosto de 2023	Ajustes en el objetivo, alcance, responsables, definiciones, desarrollo, protocolo.

Elaboró Natalia Robles Moreno <i>Contratista</i>	Revisó María Gilma Manrique Noreña <i>Jefe de Control Interno</i>	Aprobó Manuelita Toro Patiño <i>Personera Municipal</i>
---	---	--

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	2 de 14

1. OBJETIVO

Establecer y mejorar la interacción entre los servidores, contratistas (incluidos aquellos particulares que ejercen funciones públicas) y los ciudadanos; mediante la estandarización de comportamientos y modelos que deben ser asumidos en el momento de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los canales de atención en los que exista interacción con los usuarios que soliciten servicios de la Personería Municipal de Dosquebradas.

3. RESPONSABLES

Todos y cada uno de los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas de la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda; que interactúa con los(as) usuarios(as) y actores de interés, a través de los distintos canales de atención para lo cual deberá aplicarse de manera constante y permanente el presente protocolo.

4. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Personería de Dosquebradas, Risaralda.

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Personería Municipal.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	3 de 14

DIRECCIÓN	CRA 16 Nro 36 44 Centro Administrativo Municipal (C.A.M) Dosquebradas, Risaralda. Colombia	
HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO	DE	Lunes a jueves de 7:15 a.m. a 3:45 pm Viernes - Jornada continua de 7:15 a.m. a 2:45 p.m.

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

TELÉFONOS	(57 6) 3401165	
HORARIO DE ATENCIÓN	DE	Lunes a jueves de 7:15 a.m. a 3:45 pm Viernes - Jornada continua de 7:15 a.m. a 2:45 p.m.

Virtual: La Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda cuenta con los siguientes canales virtuales:

PÁGINA WEB	http://www.personeriadosquebradas.gov.co
CORREO ELECTRÓNICO	personeria@dosquebradas.gov.co personeriadosquebradas@gmail.com

5. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Para acceder a los trámites, servicios, información y/o asistencia relacionada la misionalidad de la entidad, los ciudadanos hacen uno de los diferentes canales de servicio dispuestos por la entidad, en este sentido, deberán tener en cuenta los siguientes elementos comunes en todos los canales:

5.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	4 de 14

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

- ✓ **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- ✓ **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

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. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El servidor de la Personería Municipal de Dosquebradas debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicio, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

5.2. Actitud

Entendiendo la actitud como la disposición de ánimo que una persona expresa a través de su postura corporal, el tono de voz o los gestos; los servidores públicos y contratistas que brindan atención a los ciudadanos, además de tener una actitud de servicio, deben estar con una posición corporal adecuada de la columna vertebral, esto quiere decir, con la espalda recta y erguido.

Adicionalmente, debe tener disposición de escucha frente al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; se trata de pensar como ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene unas necesidades y una visión diferente, que exigen un trato único y personalizado.

Para que esto sea posible, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	5 de 14

- 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 del buen servicio, en el marco del respeto.

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

Si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, el ciudadano se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Ahora bien, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

La entidad solicitará al ciudadano la evaluación del servicio a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto, con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor

5.3. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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.
- 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".

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	6 de 14

- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

5.4. Respuesta negativa a solicitudes

Algunas veces el ciudadano recibe un no como respuesta. En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5.5. Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la personería ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO Q2 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	7 de 14

- 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.

5.6. Atención de reclamos

Las quejas y los reclamos que ingresan a la entidad están a cargo del equipo de atención al ciudadano, y son recibidos a través de los diferentes canales de atención.

En la Personería Municipal de Dosquebradas, existe una única ventanilla y desde allí se tramitan o gestión según corresponda, con el resto del equipo de profesionales que conforman la entidad.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Este protocolo de atención establecido por la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda, es una herramienta para los servidores(as) públicos(as) y contratistas, para que ofrezcan un servicio de calidad y con oportunidad al usuario, cualquiera que sea el medio de interacción y el rol desempeñado.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriodosquebradas@gmail.com

www.personeriodosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	8 de 14

6.1. Protocolo de Atención en el Canal Presencial

Concede a los usuarios y grupos de valor de la entidad, un contacto directo con el propósito de proporcionar información de manera personalizada frente a un servicio o trámite solicitado.

Se llevará a cabo en el único punto de atención presencial a los(as) usuarios(as), en donde existe una interacción directa entre el ciudadano y los(as) servidores(as) públicos y contratistas. Considerando que la Personería de Dosquebradas cuenta con una ventanilla única para la atención presencial se establece el horario de atención de lunes a jueves de 7.15 a.m. a 3.45 pm y viernes - Jornada continua de 7:15 a.m. a 2:45 p.m.

6.1.1. Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo 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.

Cuando el usuario llegue al puesto de trabajo, saludelo usted primero de manera amable. Si por algún motivo debe dejar su puesto de trabajo por un periodo corto de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>“Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses”</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	9 de 14

6.1.2. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido la Función Pública”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en segunda persona. (no tutear)

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

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

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- Si es en otra dependencia, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	10 de 14

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.1.3. Atención Preferencial

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 condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ En cuanto se presentan usuarios como **adultos mayores o mujeres embarazadas**, se debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ Escuchar de manera atenta y otorgar tratamiento reservado a la atención de **niños, niñas y adolescentes**. No usar expresiones en diminutivo y tener un lenguaje acorde con su edad.
- ✓ Cuando se presenten **personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema), se debe reconocer su derecho a la atención y asistencias humanitaria, dignificando a la persona.
- ✓ Frente a la atención de **grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos), identificar si habla español o si necesita intérprete. En el caso de no hablar español pedir que entregue los documentos de su petición o grabar su requerimiento para solicitar apoyo técnico al Ministerio de Cultura en cuanto a la designación de un intérprete para atender la solicitud.
- ✓ Para atender a **personas de talla baja** es necesario que el interlocutor se ubique a una altura adecuada para brindar la atención requerida.
- ✓ Frente a la atención de **personas en condición de discapacidad** es necesario tener en cuenta las siguientes reglas:
 - i) Tratarlo con naturalidad sin hacerlo sentir incómodo.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	11 de 14

- ii) Cuando la persona lleve acompañante deberá indicar si desea que su acompañante haga el requerimiento o si de manera personal lo quiere realizar.
- iii) Retroalimentar la información dada, verificar que haya sido comprendida y si es necesario repetir en un lenguaje claro y sencillo.

6.2. Protocolo de Atención en el Canal Telefónico

La Personería de Dosquebradas, cuenta con un canal de atención telefónica en donde se podrá brindar atención a los usuarios. La línea habilitada para esta atención es: Tel (6) 3401165 en el horario de lunes a jueves de 7:15 a.m. a 3.45 pm y viernes - Jornada continua de 7:15 a.m. a 2:45 p.m.

6.2.1. Recomendaciones generales

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

6.2.2. Al inicio de la llamada

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

6.2.3. Durante la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	12 de 14

✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información

7. DEBRES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Conforme a lo dispuesto en el Capítulo II de la Ley 1437, 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:

7.1. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	13 de 14

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

7.2. Deberes de las personas

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las Leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

8. GLOSARIO

Denuncia: Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso

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

Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que, por sus condiciones de

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	14 de 14

vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Queja: Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Es el conjunto, serie de 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 El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.


MANUELITA TORO PATIÑO
Personera Municipal

PROYECTO: Natalia Guerrero Contratista	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriodosquebradas@gmail.com

www.personeriodosquebradas.gov.co