

1-1-2017

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.
Proceso de Atención al Ciudadano.



MANUEL VICENTE DUQUE VASQUEZ Alcalde Mayor de Cartagena de Indias D.T y C

Dra. LUZ ESTELA MORALES Secretaria General

Dra. ANA LORA HERRERA Coordinador (a) de la Oficina MECI-CALIDAD

COORDINADOR (A):

Dra. TATIANA ESPITIA BONEU Proceso de Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO	Pág
INTRODUCCIÓN	4
ASPECTOS GENERALES	5
3. CANALES DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO	6
4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	6
4.1. Atributos del Buen Servicio	7
4.2. Actitud	8
4.3. Atención a Personas Alteradas	9
4.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)	9
4.5. Cuando la respuesta a la Solicitud es negativa	10
4.6. Atención a Quejas y Reclamos	10
5. Protocolos y Responsabilidades de Atención a los Ciudadanos	11
6. CONSIDERACIONES GENERALES	11
6.1. Protocolo de Bienvenida, Recepción e Ingreso, Permanencia y Salida	11
6.1.1. Recepción	12
6.2. PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL	12
6.2.1. Registro de Ingreso a las Instalaciones	12
6.2.2. Acciones de Anticipación	12
6.2.3. El Contacto Inicial	13
6.2.4. En El Desarrollo del Servicio	13
6.2.5. En la Finalización del Servicio	13
7. PRESENTACIÓN PERSONAL	13
7.1 Protocolo	13
8. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	14
8.1 Protocolo	15
9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VERBAL	15
9.1. Manejo efectivo de situaciones que se puedan presentar Durante la atención personalizada al ciudadano	16
10. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	18
10.1 Atención Telefónica CALL CENTER	18
10.2 Manejo efectivo de las situaciones que se pueda presentar Durante la atención telefónica al ciudadano	20
11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	20
11.1. Sistema de Atención al Ciudadano SAC	23
11.2. Buzones de Encuesta y Sugerencias	22
12. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN EN CASOS ESPECIALES	22
12.1. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes	22
12.2. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano	24

12.3. Protocolo para la atención de personas en situación de Discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y Madres con hijos menores de tres (3) años	25
13. RECOMENDACIONES GENERALES	26
13.1. Ambiente visual	26
13.2. Uso de Carteleras	26
13.3. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias	26
14. INDUCCIÓN AL ESPACIO DE TRABAJO	27
14.1. Protocolo de Inducción	27
15. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	28
15.1. Derechos de los Ciudadanos	28
15.2. Deberes de los Ciudadanos	28
15.3. Deberes de las Autoridades	29
16. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO	29
17. CONTROL DE CAMBIOS	30
18. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO	30

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento está dirigido a los funcionarios, empleados oficiales y contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena, incluye los aspectos conceptuales, la descripción de los trámites que se atenderán a través del proceso de Servicio al Ciudadano (SAC), los derechos y deberes de los ciudadanos clientes y los protocolos de atención presencial de la alcaldía que se constituirán en elementos de carácter gerencial y que permitirán lograr, a través de una dinámica estandarizada, la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía.

El objetivo consiste fijar las pautas para la atención al ciudadano con miras a acercar la administración al ciudadano y mejorar su satisfacción con los servicios, en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de la Alcaldía y en procura de materializar la misión, la visión, los principios institucionales, atributos de servicio al ciudadano y los objetivos de calidad de la institución y a la comunicación que se requiere para la excelencia en el servicio.

En ese mismo orden se exponen los elementos principales para la atención directa al ciudadano, tales como los datos de contacto para la atención presencial y vía electrónica, la entrega de información pública, la participación ciudadana para el mejoramiento del servicio y los compromisos de la Alcaldía en la atención.

Se relaciona el portafolio de los trámites a ser atendidos mediante el proceso de SAC, el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

Los sistemas de aseguramiento relativos a las condiciones de igualdad, de calidad, de manejo ambiental y de seguridad y salud ocupacional

Se relacionan los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la prestación de los servicios y por último subsanación, reparación o compensación por fallas en la prestación de los mismos por parte de la Alcaldía.

Y por último se establecen los protocolos para la atención presencial, incluyendo la atención a personas en condición de discapacidad, la atención a personas inconformes o conflictivas, la presentación personal de los funcionarios, el cumplimiento del horario de atención y la presentación de los puestos de trabajo.

2. ASPECTOS GENERALES

Servicio: Es un conjunto de actividades que responden a las necesidades del ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de valores, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En el Distrito, el servicio al ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto en el eje de la gestión pública.

Atención al ciudadano: En el Distrito de Cartagena De Indias se plantea como un esfuerzo sincero y obligatorio de todos sus servidores públicos, para facilitar el cumplimiento en todos los ciudadanos, de los deberes cívicos. Además, ese esfuerzo se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

Aseguramos a los usuarios del distrito un servicio con amabilidad y calidez, una información completa, clara, precisa, confiable, oportuna, y que cumpla las necesidades de quien requiere los servicios de la entidad.

Objetivo de la atención al ciudadano: Recibir, direccionar, informar y atender las solicitudes de los usuarios del Distrito de Cartagena de manera oportuna, transparente, efectiva y eficiente, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos, en marcado en un proceso de mejoramiento continuo por medio del cual podamos tener unos usuarios cada vez más satisfechos.

El momento de verdad en el servicio: El Distrito entiende por momento de verdad, el instante que los ciudadanos entran en contacto con cualquiera de sus servicios, generando una percepción acerca de la calidad del servicio – atención recibida-.

Un momento de verdad puede ser telefónico, una impresión sobre la infraestructura, señalización y orientación en las instalaciones y hacia los servicios, disposición del lugar de atención, o ambiente de trabajo, actitud y verbalización del servidor público. Se debe actuar en consonancia con los protocolos definidos, para asegurar la calidad de la atención en cada momento de verdad.

Usuarios externos del distrito de Cartagena: Todos los habitantes de la ciudad de Cartagena y la Nación e instituciones públicas y privadas del orden distrital y nacional, ciudadanos en general que requieran un servicio asociado a las diferentes dependencias del Distrito.

2.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio

La Oficina de Atención al Ciudadano debe:

- Divulgar el portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la Entidad que facilite la comprensión y alcance de los mismos.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de los requisitos para la realización de trámites y servicios, así como el procedimiento a seguir en caso de faltar algún documento para continuar en trámite.
- 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.
- Actualizar permanentemente a información que se le 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.

2.2 Consideraciones durante la prestación del Servicio

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio
- Requerir solo lo necesario para la información del servicio
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar la documentación completa a seguir.

2.3 Consideraciones posteriores a la prestación al servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.

3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Frente a los canales de atención, se tienen los siguientes:

- Canal presencial
- Canal Verbal
- Canal Virtual
- Canal Telefónico

4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los 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 quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, verbal y virtual.

4.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita basado en los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicios al Ciudadano, en la administración como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias
- Amable: cortés pero también sincero que exprese confianza en el actuar.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros, basado en estándares de excelencia fundamentado en los valores de integridad, responsabilidad, compasión, respeto, igualdad y honestidad.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar, a través de un lenguaje claro y comprensible.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.
- Transparencia en el proceso a través de proceso y procedimientos efectivos apoyados en las herramientas informáticas acogidas para tal fin.
- El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos 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. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento “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.

Un servidor público bajo 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 responsabilidades penales y disciplinarias.

4.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- 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.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

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 ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

4.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, 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.
- 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.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases cortas 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”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, de manera clara y sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. 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.
- 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 a seguir, si los hay.

4.6. Atención de Quejas y reclamos

El Distrito dispone de una Oficina de Atención al Ciudadano accesible para recepcionar las quejas y reclamos del ciudadano, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para tramitar y resolver la inconformidad a través de las dependencias del Distrito. Por ello debe:

- 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 ciudadano 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 (Decreto 1594 de diciembre del 2013), especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

5. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

El protocolo se refiere a un conjunto de acciones comportamentales estandarizadas, que deben ser acogidas por los servidores públicos de todo el Distrito para la interacción con los ciudadanos.

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, tanto interna como externamente, y es la herramienta fundamental para la generación de una cultura de excelencia en el servicio.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1.PROTOCOLO DE BIENVENIDA, RECEPCIÓN E INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA.

La atención en el Distrito, comienza desde el momento mismo en que un ciudadano ingresa a nuestras instalaciones.

El conocimiento y aplicación de las pautas de bienvenida, ingreso y orientación, son de vital importancia para que el efecto sea favorable. Acciones y/o actitudes como mal humor, mostrar un carácter fuerte o severo, no saludar, gritar, el uso de audífonos, muestran falta de respeto y desconsideración hacia los usuarios y desfavorece las definiciones y principios con respecto al servicio al ciudadano.

6.1.1. Recepción

Los grupos de vigilancia y de recepción en ventanilla deben demostrar amabilidad en su atención. Las personas encargadas de la vigilancia deben evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, pues esta información deberá ser suministrada por la recepción de la entidad. Como una excepción, a los visitantes que ingresan al piso donde se encuentra el despacho del señor alcalde. El encargado de la vigilancia de este piso siempre debe preguntar hacia dónde se dirige, para que éste sea anunciado

Para las revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se les deberá informar, de manera cordial, sobre

la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video u otros aparatos e instrumentos, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingresos y retiros de elementos no autorizados. Se debe hacer de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios y servidores en el desplazamiento hacia su destino. Se debe informar que es por seguridad y protección de sus propios elementos.

6.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

6.2.1. Registro de Ingreso a las instalaciones

El registro de ingreso corresponde principalmente a la atención suministrada en la ventanilla de recepción. Es allí donde se debe dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la secretaria. Se debe contar con paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

Se le preguntará al ciudadano hacia dónde se dirige y se le dirá en tono amable, si debe esperar. Posteriormente se le indicará a dónde debe dirigirse. (En la inducción al personal de vigilancia y ventanilla se capacitará ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios del Distrito, para una orientación inicial más efectiva).

6.2.2. Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

6.2.3. En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

6.2.4. En el desarrollo del servicio

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)... ¿en qué puedo servirle? Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Verificar los requisitos mínimos para recibir correspondencia -firma del remitente, dirección, teléfono, correo electrónico-.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin subir o alterar el texto del documento.

6.2.5. En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

7. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de los servidores del grupo de atención al ciudadano y de las diferentes personas que atienden al usuario en el Distrito de Cartagena de Indias debe ser acorde a la imagen institucional, apropiada para el rol que se desempeña.

7.1. Protocolo:

Para las mujeres lo recomendado es usar:

- Pantalón formal, falda o vestido a la altura de la rodilla.

- Por seguridad y salud, usar zapatos de tacón bajo o mediano, máximo de 7 cms.
- Accesorios discretos (aretes, collares, pulseras y anillos).
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

Evitar usar:

- Prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Prendas transparentes o que dejen al descubierto abdomen y caderas o Escotes pronunciados.
- Gorros, sombreros o capotas.
- Ropa sucia o en mal estado.

Para los hombres lo recomendado es usar:

- Pantalón formal, camisa, jeans clásicos.
- Tener en cuenta que el atuendo del caballero debe estar acorde con el desempeño de sus labores. Para los cargos que tengan contacto con el usuario, procurar vestir de manera formal.

Evitar usar:

- Camisa por fuera del pantalón.
- Jeans decolorados o con rotos.
- Camisetas alusivas a equipos deportivos u otras instituciones
- Sudaderas.
- Tenis.
- Gorros, sombreros o capotas.

Otras consideraciones generales:

- Hombres y mujeres deben mantener el cabello y manos arregladas y limpias.
- En caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

8. PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

La imagen y el cuidado de los espacios físicos donde trabajamos y en especial aquellos donde se producen los momentos de verdad con los usuarios, tienen una

incidencia significativa en la percepción del ciudadano sobre la calidad del servicio; el orden, la limpieza, la clasificación y archivo de la información, y la apariencia de un ambiente sobrio y bien dispuesto serán fundamentales al momento de la interacción entre servidores públicos y usuarios

8.1. Protocolo:

- Mantener el lugar de trabajo en orden y aseo (escritorio, oficina, elementos de oficina).
- Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionados con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

NOTA GENERAL:

Cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales del Distrito adscritos o asignados a la dependencia donde se encuentra el punto de atención al ciudadano, deberá revisar las áreas de servicio al ciudadano estén limpias y aseadas, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos. Se debe asegurar la disposición de un ambiente agradable a través del aseo, orden y correcta distribución de mobiliarios y accesorios en las áreas y puestos de trabajo.

9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VERBAL

La atención verbal se constituye en uno de los momentos de mayor relevancia en la prestación del servicio y en la atención de los usuarios. Por medio de esta

modalidad, se logra interactuar directamente con los ciudadanos y generar un impacto mayor en la percepción y prestación del servicio.

La atención verbal de los usuarios se debe tener en cuenta los lineamientos de la atención presencial, además debe seguir las pautas relacionadas a continuación:

- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Preguntar al ciudadano si desea que se le colabore en algo más.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

9.1. Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención personalizada al ciudadano

Evento No.1

Si por cualquier motivo, el servidor debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el servidor debe:

Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Antes de retirarse espere a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted.
- Realizar la gestión en el menor tiempo posible.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

Evento No. 2

Todas las solicitudes del ciudadano deben ser recibidas, no obstante pertenezcan a otra dependencia; si el servidor no conoce el procedimiento que surte esa

solicitud, pues esta pertenece a otra oficina, dependencia o secretaria, o por un servidor que se encuentra en otra dependencia, establezca contacto con el servidor responsable e infórmele sobre la solicitud y el contenido de la misma, para que éste lo asesore de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano el procedimiento que surte su solicitud y la manera en la que puede hacer seguimiento de la misma.

Evento No. 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique amablemente y en buen tono la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Evento No. 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores de un área diferente al grupo de atención al ciudadano, éstos deben estar en disposición de suministrar la información específica que la persona requiere.

Es importante señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores del grupo de atención al ciudadano deban acudir a los responsables de la información, es la puesta en marcha de sistemas de información y sistemas de gestión documental, actualizados y de fácil accesibilidad.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

- Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta, se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano.

- Quien atiende deberá abstenerse demostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como “dígame que espere” no obstante estar el plazo vencido, o “estoy ocupado llame más tarde”, en tanto que estas respuestas se reflejan en la disposición de quien está atendiendo al ciudadano
- Tramitar a través del aplicativo de Transparencia Documental-SIGOB, y entregar al ciudadano el código de registro y la contraseña para hacer seguimiento desde la comodidad de su casa.

10.PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono se constituye en una herramienta de gran ayuda para la interacción con usuarios internos y externos de los servicios. A través de este medio, se puede ofrecer un servicio rápido, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario:

10.1. Atención telefónica CALL CENTER

- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: “Alcaldía Mayor de Cartagena. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?”
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, las dependencias responsables y los contactos.
- Disponer de un listado de las sedes de todas las dependencias de la entidad.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la secretaria.
- Diríjase a quien le habla telefónicamente: “usted”
- Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Use un tono de voz moderado. La actitud también se percibe telefónicamente.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias. Infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.

- Ante las diferentes situaciones No pierda la paciencia, los nervios ni los buenos modales.
- En el momento de la llamada, indague en que le puede ayudar para tratar de entender el caso que expone el contribuyente y de esta forma ser concreto con lo que necesita
- Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata debe explicarse la razón de la demora, y de ser necesario, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Tómese el tiempo para cumplir sus compromisos. Si manifiesta devolver una llamada para suministrar más datos o ampliar el servicio, mantenga y cumpla su promesa.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.
- Solicitar al ciudadano la calificación del servicio

10.2. Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención telefónica al ciudadano (únicamente para llamadas transferidas a las oficinas)

Evento No. 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

- Explíquese la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Excútese y solicite permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente. Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquese que está siguiendo el curso de su necesidad.

Evento No. 2

Transferencia de llamadas:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.

- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor o de suministrar respuestas equivocadas o que desconcierten.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

Termine la llamada adecuadamente:

- Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al ciudadano el haber dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

En concordancia con las orientaciones del Gobierno Nacional para la reducción y simplificación de trámites en las instituciones públicas, y la utilización de las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos.

11.1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC-

El servicio se presta a través de la página www.cartagena.gov.co en la ventana Atención al Ciudadano, Canales de Atención, Canal Virtual. El servicio se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

Es una alternativa que complementa y facilita las formas de interacción con los ciudadanos y en especial con el usuario interno. Entre las principales ventajas de su uso se destacan:

- Reducir tiempo y costos y para los ciudadanos
- Es un medio eficiente de comunicación entre dependencia y áreas.
- Evita el uso innecesario de papel.
- Permite generar una buena administración del tiempo.

Para su uso es necesario tener en cuenta:

- Escribir mensajes completos que faciliten la lectura
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- No utilizar contenidos ofensivos y/o discriminatorios.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Saludar y despedirse de manera formal.

Para hacer el registro en el aplicativo institucionalizado por el Distrito debe contener mínimo

- Definido el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo del asunto.

- Utilizar siempre el tipo de documento
- Fecha de registro
- En el campo “Para” designar el responsable, persona a quien se le envía el documento.

Al Ciudadano se le debe enviar respuesta de recepción de correspondencia e indicarle el trámite a seguir:

- Empezar la comunicación a través de un saludo cordial corto y relacionar que es respuesta en solicitud de fecha tal relacionada con el asunto.
- Escribir en tono impersonal.
- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final
- Enviar los mensajes en texto plano, que no se presten a confusión, no cometer faltas ortográficas ni gramaticales.
- No escribir en mayúscula sostenida.
- Enviarle información de registro y contraseña para seguimiento de la correspondencia.
- Dejar nota que no se espera respuesta de lo envidado.

11.2. Buzones de encuesta y sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada quince (15) días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

12. PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

12.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES

Un ciudadano o usuario inconforme con la prestación de los servicios, o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un ciudadano que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los ciudadanos no necesariamente implica una prestación del servicio deficiente. Para asegurar mayor objetividad en la prestación de los servicios, los usuarios inconformes deben tener un trato especial, para lo cual todos los servidores públicos deben estar preparados, conocer las acciones a seguir, y de esta manera asegurar la efectividad y la asertividad en la interacción.

Para el efecto, lo primero que se debe hacer, es revisar la inconformidad del ciudadano para definir el tratamiento que debe darse:

Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

El ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que no está de acuerdo. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad del Distrito, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar el problema a una instancia con mayor poder decisorio o con mayor experiencia y conocimiento en este tipo de asuntos para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

- La persona del grupo de atención al ciudadano, deberá pedirle al ciudadano, en tono calmado y comprensivo, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En caso de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano sobre la respuesta conferida.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que la información que se le ha dado, si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, resumirlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca deje de pensar: ¿Qué necesita este ciudadano? ¿Cómo puedo satisfacer esa necesidad? No pida al ciudadano que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no puede llegar a cumplir.

12.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO

Los ciudadanos, por lo general, acuden a las diferentes instancias o canales de atención al ciudadano que provee el Distrito buscando una respuesta positiva para la solución de sus requerimientos. No obstante en muchas ocasiones esta opción no es posible porque la solución no depende directamente del Distrito, sino que requiere de la intervención de otras instancias, o incluso de otras instituciones o fallos de entidades de la rama judicial.

En estos casos, el Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el siguiente procedimiento:

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer al ciudadano su comprensión
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

12.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y MADRES CON HIJOS MENORES DE TRES (3) AÑOS

De acuerdo a lo establecido en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano, deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y madres con hijos menores de tres (3) años

Por tanto:

- Dar atención prioritaria a personas en condición de discapacidad manifiesta (discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado de embarazo), el encargado de la vigilancia deberá hacer ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con el servidor que le brindará atención.
- El servidor deberá darle una amable bienvenida al ciudadano. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo servirle?"
- Tiene prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, se realiza por orden de llegada
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizara la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Darle el tiempo suficiente para que exprese y plantee sus requerimientos.
- Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que puedan llevar a equívocos.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del Distrito o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral de atención personalizada 4.4.
- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Permanezca siempre al lado del ciudadano en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

13.RECOMENDACIONES GENERALES

13.1. Ambiente Visual

- Proporcionar un ambiente aseado y ordenado.
- Utilizar medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios que brinda el Distrito, su gestión, a qué sector pertenece, su Misión y Visión.
- Portar siempre el carnet en un lugar visible, así se puede personalizar la interacción y brindar confianza a la ciudadanía.
- Mantener visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la ciudadanía puede participar.
- Asegúrese que desde la entrada exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciorarse que esté señalizado el ingreso a baños, salidas de emergencia, teléfono, espacios que integran las oficinas.

13.2. Uso de carteleras

Las carteleras son espacios para exponer la información que se quiere dar a conocer de manera generalizada, es importante cumplir con especificaciones puntuales a la hora de adicionar cualquier material. Las principales especificaciones son:

- Información clara utilizando siempre que sea posibles gráficos de rápida y amena lectura.
- Servicios e instituciones del Distrito.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias de la Administración Distrital.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario y asegurar la prestación continuada del servicio en horario de 8:00 am a 4:00 pm.

13.3. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias

La utilización de buzones de sugerencias se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la secretaria.
- Obtener retroalimentación de los usuarios para el análisis y la aplicación de los correctivos pertinentes y emprender las acciones de mejoramiento continuo.

Características generales del buzón:

- Debe estar ubicado en un lugar visible, preferiblemente cerca de los puntos de Atención al Ciudadano.
- Siempre debe estar provisto de un formato estándar de sugerencias, quejas y reclamos.
- Debe estar provisto de un esfero y un lugar que facilite la escritura del ciudadano.

14. INDUCCIÓN AL ESPACIO DE TRABAJO

La inducción sobre el espacio de trabajo corresponde a un conjunto de orientaciones enfocadas principalmente a recibir, incorporar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la organización, pero también, para aquellas que estando dentro de la organización, son trasladadas, ascendidas o cambiadas de cargo.

Permite a las personas conocer sus condiciones de trabajo, movilizarse con facilidad dentro de los espacios y cumplir mejor con los objetivos institucionales.

14.1. Protocolo de la Inducción

- Dar una bienvenida al nuevo servidor público.
- Especificar los trámites para la obtención de los documentos que le permiten desplazarse por la institución. (Carnet, tarjeta de acceso, correo electrónico, etc.).
- Dar orientaciones básicas acerca del espacio, sitios de interés, localización de oficinas, ubicación geográfica, etc.
- Describir de manera clara cuál es su espacio de trabajo, los elementos con los que cuenta para el mismo (computador, teléfono, fax, fotocopidora, etc.).
- Entregar las claves de acceso a los equipos como computadores, buzón de voz, número de extensión telefónica, etc. y un inventario de los elementos recibidos por el servidor.
- Señalar quiénes son sus compañeros de trabajo en el mismo espacio físico.

- Describir los accesos de ingreso y salida, las rutas de evacuación y demás normas de seguridad.

15. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

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:

15.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tiene 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.
- 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.

15.2. 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.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

15.3. 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.
- 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.

16. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

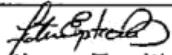
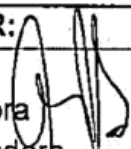
Esta retroalimentación no solo las fortalezas para repotenciarlas sino las debilidades para ser corregidas, que son bases para el mejoramiento continuo.

**Ver anexo encuesta de percepción al ciudadano.*

17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1.0	Elaboración de Documento.

18. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Nombre: Tatiana Espitia Boneu Cargo: Asesor de Despacho Fecha: 02-02-2017	 Nombre: Ana Lora Cargo: Coordinadora Oficina MECI-CALIDAD Fecha: 02-06-2017	 Nombre: Luz Estela Cáceres Cargo: Secretaria General Fecha: 02-06-2017

