AMC-OFI-0143718-2019

Cartagena de Indias D.T. y C., lunes, 18 de noviembre de 2019

Oficio **AMC-OFI-0143718-2019**

Doctora
MARTHA SEIDEL PERALTA
Secretaria General
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

Asunto: **Revisión y Aprobación Manual Operativo Atención al Ciudadano**

Cordial saludo,

Con la presente remito a usted el Manual Operativo de Atencion al ciudadano actualizado para su revisión y aprobación,

Quedo atenta a cualquier corrección y/o recomendación .

Anexos
1. Manual de Operativo actualizado
2. Solicitud Creación, Modificación o Anulación de documentos

Atentamente,

JULIANA MERLANO CHAVEZ
Coordinadora Atención al Ciudadano

Proyecto: Clara Rivera Osorio

18/11/19 1:55 PM

En cumplimiento con la Directiva Presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamentos de la Política de Cero Papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB; no requiere ser recibido en físico. La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.

	ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	CÓDIGO: GADMC01-F003
	MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 2.0
	PROCESO/SUBPROCESO: MECI - CALIDAD/ CONTROL DE DOCUMENTOS SIG	FECHA: 06-04-2017
	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	Pagina: 1 de 1

SOLICITUD	Marcar con una X			MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MOTIVO DE LA SOLICITUD	Marcar con una X		MOTIVO (cuando no sea aprobada):	ASIGNACIÓN DE CÓDIGO	FECHA DE INGRESO LMD Y LMR (Documentos ó Registros)
E DEL DOCUMENTO Ó REGISTRO	Acción solicitada							Solicitud Aprobada				
	C	M	A					SI	NO			
JAL OPERATIVO DE COLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		X		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MECI-CALIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTUALIZACION DEL MANUAL	X			GADMC02- M001	20/11/2019

Solicitado por:	Cargo:	Correo Electronico:	Fecha:	Firma:
JULIANA MERLANO CHAVEZ	ASESOR DE DESPACHO CODIGO 105 GRADO 47	julianamerlano@hotmail.com	18/11/2019	

le de aprobación de la Solicitud:	Cargo:	Fecha:	Firma:
MARTHA SEIDEL PERALTA	SECREATARIA GENERAL	20/11/2019	
le de Revisión bajo los paramentros del SIG.	**Cargo:**	**Fecha:**	**Firma:**
JOHN JAIRO PADILLA VILORIA	ASESOR EXTERNO	20/11/2019	

ción

Maestro de Documentos
Maestro de Registros

	ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	CÓDIGO: GADMC01-F003
	MACROPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 2.0
	PROCESO/SUBPROCESO: MECI - CALIDAD/ CONTROL DE DOCUMENTOS SIG	FECHA: 06-04-2017
	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	Pagina: 1 de 1

SOLICITUD	Marcar con una X			MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MOTIVO DE LA SOLICITUD	Marcar con una X		MOTIVO (cuando no sea aprobada):	ASIGNACIÓN DE CÓDIGO	FECHA DE INGRESO LMD Y LMR (Documentos ó Registros)
E DEL DOCUMENTO Ó REGISTRO	Acción solicitada							Solicitud Aprobada				
	C	M	A					SI	NO			
JAL OPERATIVO DE OLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		X		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MECI-CALIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTUALIZACION DEL MANUAL	X			GADMC02- M001	20/11/2019

Solicitado por:	Cargo:	Correo Electronico:	Fecha:	Firma:
JULIANA MERLANO CHAVEZ	ASESOR DE DESPACHO CODIGO 105 GRADO 47	julianamerlano@hotmail.com	18/11/2019	

e de aprobación de la Solicitud:	Cargo:	Fecha:	Firma:
MARTHA SEIDEL PERALTA	SECREATARIA GENERAL	20/11/2019	

e de Revisión bajo los paramentros del SIG.	Cargo:	Fecha:	Firma:
JOHN JAIRO PADILLA VILORIA	ASESOR EXTERNO	20/11/2019	

:

ción

Maestro de Documentos
Maestro de Registros

MANUAL OPERARTIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.
Proceso de Atención al Ciudadano.

PEDRITO PEREIRA CABALLERO Alcalde Mayor de Cartagena de Indias D.T y C

Dra. MARTA SEIDEL Secretaria General

Coordinador (a) de la Oficina MECI-CALIDAD

COORDINADOR (A):
Dra. JULIANA MERLANO CHAVEZ Proceso de Atención al Ciudadano

REVISION PROYECTADA POR:
CLARA RIVERA OSORIO Asesora Externa

TABLA DE CONTENIDO **Pág**

1. INTRODUCCIÓN 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 5
4. Marco Legal 5
5. Definiciones 5
6. Calidad en la Atención al Ciudadano 7
6.1 Dirigido al Cliente 7
6.2 Liderazgo 7
6.3 Participación Activa de los Funcionarios Públicos 7
6.4 Mejora Continua 7
7. Atributos de un Buen Servicio 8
8. Política de Atención Al Ciudadano 8
9. Canales de Atención 9
9.1 Canal Presencial 9
9.2 Canal Telefónico 9
9.3 Canal Virtual 10
10. Elementos Comunes a Todos los Canales 10
11. Protocolos de Atención Al ciudadano 12
11.1 Protocolo Atención Presencial 12
11.1.1 Contacto Inicial 12
11.1.2 Desarrollo de la Atención 12
11.1.3 Despedida 13
11.2 Protocolo Atención Telefónica 13
11.3 Protocolo Atención Virtual 14
12. Presentación de los Puntos de Atención 15
13. Presentación Personal 16
14. Pasos para interponer una PQRSD 17
14.2 Página WEB de la Alcaldía 17
14.2 Correo Electrónico 17
15. Consejos para la Atención de Ciudadanos Inconformes. 17
16. Protocolo para dar Repuesta negativa al Ciudadano 18
17. Guía para la atención prioritaria a personas en situación de Discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores 19
18. Buzones de Encuesta 20
19. Uso de Carteleras 20
20. Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades 21
21. Retroalimentación final con el ciudadano 22

1. INTRODUCCION

La Alcaldía Distrital de Cartagena, institución de puertas abiertas, direcciona todos los esfuerzos a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad, ya que los ciudadanos son el primer eje de la gestión pública del distrito.

Esto solo es posible si cada servidor público que atiende a la ciudadanía, cuenta con la destreza y actitud contenida en los lineamientos y protocolos que se establecen en el Manual de Atención al ciudadano de la Alcaldía

Los servidores públicos que brindan el servicio a la ciudadanía, son la cara e imagen de la Alcaldía Distrital y es así como los cómo los ciudadanos identifican el valor agregado imagen de la Alcaldía Distrital por lo tanto frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de Atención, definición de políticas de servicio y la reestructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito dentro de normas, principios, valores y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar ético de nuestra entidad.

Por lo tanto, estamos frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de Atención, definición de políticas de servicio y la reestructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito, dentro de normas, principios, valores y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar ético de nuestra entidad.

Invitamos a cada uno de los servidores públicos del Distrito hacer parte integral del presente Manual, para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

2. OBJETIVO

Mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública que tiene el Distrito a través de distintos canales, obedeciendo con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

3. ALCANCE

Las acciones descritas aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición o solicitud hasta la solución de la misma.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política: Artículos 23, 83, 84, 95, 113 y 209.
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Ley 962 de 2005 Anti-trámites
- Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010
- Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010
- Ley 1474 del 12 de julio 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública".
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 del 2012

5. DEFINICIONES

- **APLICATIVO WEB:** Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentarlas solicitudes.

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

- **PQR:** Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos

- **PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor
público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de

que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

- **PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

- **PETICIÓN DE CONSULTAS:** Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el Incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

- **QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

- **DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

- Está consagrado en **la constitución política de Colombia** como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

- **SUGERENCIA:** Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

- **CIUDADANO:** Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o

contratistas. Externo: Comunidad en general.

- **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

- **PARTE INTERESADA:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

- **POLÍTICA:** tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **RECLAMANTE:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus Requisito.

6. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

6.1 Dirigido al cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

6.2 Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

6.3 Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

6.4 Mejora continua. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y adecuadas para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO : PRINCIPIOS Y VALORES

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:

- Respetuoso.
- Amable.
- Confiable.
- Empático.
- Incluyente
- Oportuno.
- Efectivo.
- Transparencia.

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.

8. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En desarrollo de esta política, el servidor público se esforzará por mejorar la prestación de los servicios por los diferentes canales de atención al ciudadano teniendo en cuenta que:

- 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.
- 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.
- 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

9. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal Presencial
Canal Telefónico
Canal Virtual
Canal Verbal

9.1 Canal de atención presencial

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con el fin de tramitar sus solicitudes o PQR. Este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, la oficina de correspondencia y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos.

9.2 Canal de atención telefónica

Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQR.

Las líneas telefónicas de la alcaldía: 57 5 6411370
0180009665500

9.3 Canal de atención virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQR.

Este canal se representa por medio de: portal web de la entidad **www.cartagena.gov.co**, cuentas de correo electrónico, Chat, redes sociales.

El Portafolio de Trámites y servicios del Distrito de Cartagena le ayudará a conocer los requisitos y formatos que debe presentar para tramitar su solicitud a través de SUIT, que se encuentra en la página web de la entidad.

Para consultar acceda a: http://www.cartagena.gov.co

10. 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 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.

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.

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.

11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo se puede definir como el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarios para la correcta organización y desarrollo de actos, bien sean públicos o privados.

El protocolo, salvo el aplicado basado en la ley para los actos oficiales, no impone, sino que aconseja y da unas pautas básicas para seguir si se desea la correcta organización y desarrollo de un acto.

11.1 Atención presencial al ciudadano:

11.1.1 Contacto Inicial

En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Se debe dar la bienvenida a la ciudadanía y hacer una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad corporativa al servicio.

El saludo se compone básicamente de dos partes:
a. Saludo: "Buenos días / tardes / noches".
b. Localización: "Alcaldía de Cartagena/ Secretaría / Gerencia / Oficina de...le habla identificación del servidor que recibe la llamada)".
c. Atención: "¿En qué le puedo servir?" (nuestra esencia es servir)
d. Personalización: ¿con quién tengo el gusto de hablar?"(anotar el nombre)

11.1.2 Desarrollo de la atención

Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Direccione o indique cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite. A continuación se relacionan las posibles situaciones de atención:
Si es necesario retirase del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:

- Explíquele por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
- Al regresar al puesto decir: "Gracias por esperar" y continuar la atención.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:
- Explíquele por qué debe remitirlo.
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:
- Explíquele la razón de la demora.
- Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio porel cual se le entregará.

11.1.3 Despedida

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.

- Pregunte "¿Hay algo más, en que le pueda servir?"
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Centro de Atención al Ciudadano del Distrito.
- Invitarle a que vuelva a contactar al Distrito de Cartagena cuando lo necesite.
- 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.

11.2 Protocolo para la atención telefónica

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios del Distrito que tienen línea telefónica y en especial las informadoras del PBX institucional, quienes deben emitir con el tono de su voz una imagen del Distrito a la comunidad.

Con el propósito de asegurar un adecuado contacto telefónico y la proyección de la imagen institucional del Distrito, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano. Para ello es preciso atender las siguientes recomendaciones:

- Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Proyecte seguridad en la voz.
- Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Se sugiere hablar a una distancia aproximada de 4 cm del auricular.
Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir a la ciudadanía que está atento, empleando siempre un tono de voz empático, de acogida.

- Una muestra de respeto con el ciudadano consiste en evitar el tuteo.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes
- Cuando el ciudadano hable, se le debe hacer notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

11.3 Protocolo 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. 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.

El servicio se presta a través de la página web:

www.cartagena.gov.co

http://www.cartagena.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania

http://sigob.cartagena.gov.co/Cartagena/componentes/servicios/Correspondencia/RadicacionExterna.aspx

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.

12. PRESENTACIÓN EN LOS PUNTOS DE SERVICIO

La estructura física de los centros de atención aporta en gran medida a la satisfacción del ciudadano en el momento de solicitar un requerimiento, este aspectos también los hace sentirse parte del progreso del Distrito, igualmente contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

- Mantener el escritorio o stand en orden y aseo, para ello se sugiere:
- No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o

libros personales)

- Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos
- La papelera de basura debe estar a la vista pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda)

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.

13. 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.

Es necesario afirmar que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano. Al respecto se recomienda:

- Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas
- Usar calzado cerrado (excepto cuando el contacto con el ciudadano se realice en clima cálido)
- Cuidar la limpieza e higiene personal
- Portar el carnet institucional en un lugar visible
- 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.

14. PASOS PARA INTERPONER UNA PQSRD.

14.1. A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

Siguiendo los siguientes pasos:

a) Ingresar a la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias: www.cartagena.gov.co
b) Al ingresar debe ubicar en la parte derecha el enlace "Atención al Ciudadano".
c) Allí podrá acceder al Formulario de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Como se muestra en la imagen, debe diligenciar los siguientes campos:
d) Tipo de solicitud, nombres, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, teléfono y número celular. La respuesta a su solicitud la puede recibir por correo electrónico o en la dirección del domicilio del peticionario y, por último, relatar en qué consiste su requerimiento.
e) Al final deberá pulsar "enviar" para que su solicitud genere automáticamente el número de radicación e ingreso al Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía Distrital

14.2. A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

a) Desde su correo electrónico el ciudadano puede enviar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias al correo electrónico: atencionalciudadano@cartagena.gov.co

b) O puede ingresar a la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena: www.cartagena.gov.co

c) Y en la parte inferior derecha de la página web acceder a

d) "contáctenos" para que a través del correo electrónico atencionalciudadano@cartagena.gov.co envíe sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias.

15. CONSEJOS PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS INCONFORMES.

El servicio a la ciudadanía exige que en numerosas oportunidades, los servidores deban tratar con ciudadanas y ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos. Para lograrlo, a continuación compartimos unos consejos:

- Deje que el ciudadano se exprese y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrele con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no es contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué solicita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución

Si el tipo de problema es recurrente manifiéstelo a su jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la Administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes).

16. 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 pueda ocasionar.

- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

- 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.

17. GUÍA PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES

Prestar un servicio ágil, oportuno y priorizado a los ciudadanos en condiciones de discapacidad, entendida esta en el ciudadano(a) que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, niños y niñas, desde el punto de vista legal8, desde el nacimiento hasta los 18 años; adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera.

Teniendo en cuenta que el grupo poblacional descrito en el párrafo anterior requiere una atención preferencial, van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo (guarda de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador y demás:

- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarlos en los asientos o espacios destinados para ellos en la sala de espera.
- Establecer el tipo de tratamiento para otorgarle a la persona, según su estado particular, el servicio solicitado.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe una ventanilla de atención preferencial para esta población, se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuanto a la situación particular física y sensorial en cada uno.

Trato adecuado a personas con limitación física:

- Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.

- Apreciar a las personas como ciudadanos, con los mismos derechos y deberes.
- Tener en cuenta que son aptas para todo tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- Actuar con respeto y sin posturas paternales.

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.

18. BUZONES DE ENCUESTA 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 demejoramiento 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.
- 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.

19. 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.

20. 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:
Derechos de los ciudadanos

a. 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.

b. 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.

c. 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.

21. 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.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRICPCION DE CAMBIOS
1.0	Elaboración del Documento.
2.0	Actualización del Documento.

VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Clara Rivera Osorio **Cargo: Asesora Externa** **Fecha: 18-11-2019** **Firma:**	**Nombre: Juliana Merlano Chávez** **Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano** **Fecha: 20-11-2019** **Firma:**	**Nombre: Martha Seidel Peralta** **Cargo: Secretaria General** **Fecha: 20-11-2019** **Firma:**