

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	SAU-PAC-F02
		<b>VERSIÓN:</b>	0
<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA:</b>	20/03/2015

## 1. INTRODUCCION

El servicio está presente en la vida de toda persona. En la etapa prenatal, el ser humano recibe los servicios médicos de control, y para venir al mundo necesita del servicio de personas e instituciones (públicas y privadas). En el transcurso de la vida son muchos los servicios que la persona utiliza: educación, transporte, salud, seguridad, etc.

Aún, después de morir se le están prestando servicios específicos. La palabra servicio es de gran connotación y permanencia y no se puede prescindir de ella. El Estado participa de manera particular y directa o en unión de instituciones privadas en la prestación de muchos servicios para el ciudadano y las comunidades y es garante de su calidad. Dentro del conjunto de las finalidades sociales esenciales del Estado establecidas por la Constitución Política de Colombia aparece: "...la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable..." y la prioridad del gasto público social sobre cualquier otra asignación (Artículo 366°), formando parte del cumplimiento de requisitos específicos de seguridad, continuidad y calidad, para poder garantizar una mejor calidad de vida y un alto grado de bienestar a los ciudadanos de manera permanente.

## 2. OBJETIVO

Establecer y mantener la metodología para motivar e incentivar a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque que tengan un vínculo directo con la prestación de servicio a la ciudadanía asumiendo y actuando acorde con la Misión, Visión y objetivos institucionales, Código de Ética, Código Único disciplinaria y todos a aquellos parámetros establecidos en este tema por la Administración Municipal.

## 3. ALCANCE.

Este programa aplica a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque que interactúen con la atención al ciudadano.

## 4. DEFINICIONES. EL CONCEPTO DE SERVICIO

El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica - para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

El servicio presenta características que lo definen de manera específica:

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	FECHA:	20/03/2015

- Uso de los sentidos para percibirlo como la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.
- Está asociado a conductas tales como la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- No puede verse antes de su despacho:
- El ciudadano debe confiar en el proveedor del servicio.
- El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios.
- Es intangible, es decir, no es un producto físico concreto.
- No puede almacenarse: Una vez que se presta el servicio, ya no existe.
- Puede repetirse, pero jamás recobrase.
- Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin).
- Se presta dentro de dos tipos de demandas: Instantáneas (teléfono, energía, gas) y programadas (consultas médicas, educación, deportes).

### 5. CONCEPTUALIZACIÓN DE CIUDADANO

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas.

De esta manera, el ciudadano es visto como:

- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- El amigo potencial que desea un producto o un servicio confiable.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad
- El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado ya relaciones comerciales.

- **Qué es la Atención al Ciudadano?**

Es la realización de actividades encaminadas a satisfacer las Necesidades de la comunidad, ofreciendo un trato amable y digno con una información clara, veraz y concreta buscando la excelencia en la atención del servicio a la comunidad.

El término "ciudadano" tiene un alcance considerable, ya que se refiere a personas naturales (niños, mujeres y hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores) que acceden a los servicios

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	SAU-PAC-F02
		<b>VERSIÓN:</b>	0
<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA:</b>	20/03/2015

ofrecidos por la entidad (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos.

Dicho alcance se hace extensivo a quienes han dirigido el servicio, ya que, independientemente de quien lo contrata, el ciudadano o destinatario final es la persona que lo utiliza.

## 6. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

### Derechos:

Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene derecho a:

- Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.
- Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
- Presentar consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas. De igual manera, puede interponer derechos de petición, acciones de tutela, etc.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
- Exigir la reserva de su información.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la institución.
- Ser resarcido con la mayor brevedad, por los montos cobrados en exceso.

### Deberes:

Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene deberes como:

- Conocer los requisitos del servicio.
- Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone el contrato de servicios.
- Comunicar el cambio de domicilio.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las fallas que detecte, en forma fundamentada.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que le suministra la entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad de uso de su identificación y de sus claves.
- Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Respetar al servidor que lo atiende.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SAU-PAC-F02
		<b>VERSIÓN:</b> 0
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA:</b> 20/03/2015

- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
- Mantener la confidencialidad que le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO.

El Municipio de San Luis de Palenque, debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello busca acercar la Administración Municipal, con la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

## 7. RECURSOS LEGALES E INSTITUCIONES QUE BRINDAN PROTECCIÓN AL CIUDADANO

Existen diferentes recursos a disposición de los ciudadanos para hacer valer sus derechos ante las entidades estatales cuando se presentan abusos por parte de ellas o surgen problemas con el servicio o producto adquirido. Los recursos más importantes son los siguientes:

- La Acción de Tutela
- El derecho de petición.
- La acción popular.
- La acción de cumplimiento.
- La acción de grupo.
- La queja.
- El reclamo.
- El apoderado.

En materia de protección, el ciudadano puede apoyarse en entes como:

- Organismos estatales de control como las Superintendencias, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, las Personerías.
- La Confederación Colombiana de Consumidores.
- Las veedurías ciudadanas.
- El defensor del ciudadano.

## 8. CRITERIOS A TENER EN CUENTA EN LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	FECHA:	20/03/2015

**Canales De Atención A La Ciudadanía.** Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a la comunidad, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención, con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y la imagen del Municipio de San Luis de Palenque.

### 1. CANAL PRESENCIAL

Implementar el saludo acompañado de las siguientes frases de cortesía:

- Buenos días
- En que puedo servirle
- Con mucho gusto
- Permítame un momento
- Tome asiento por favor
- Gracias
- Bienvenido
- Es tan amable y me confirma su nombre

Recuerde que la atención presencial es el primer momento de comunicación y el más importante que tiene la Administración Municipal con los clientes internos y externos porque es desde ahí donde se conoce las necesidades y decesos de nuestros usuarios, las cuales se deben atender de manera oportuna y eficaz.

#### • ACTITUD POSITIVA

Se debe tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y tramitarle a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud es recibida y atendida.

#### • CORTESIA

Es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores de nuestra entidad y mantenerlos. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de la entidad en el cliente.

#### • FACTORES IMPORTANTES EN LA ATENCION PRESENCIAL

**La Voz:** para que la información sea comprensible para la ciudadanía la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea atendido.

**Los Gestos:** el lenguaje gestual sobre todo de la cara deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado.

**El Aspecto:** Con el aspecto físico se mostrara una imagen institucional adecuada.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

**Expresividad en el rostro:** Es fundamental mirar a la ciudadanía demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando.

**La Postura:** debe permitir la columna flexible, cuello y hombros relajados, se debe mostrar aptitud laboral.

**El Puesto de Trabajo:** el lugar o puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano debe estar bien presentado aseado y organizada.

**Presentación Personal:** los servidores públicos estará bien presentar además de estar identificados con su respectivo carnet a la vista del ciudadano.

## 2. CANAL TELEFONICO

**PRINCIPALES FACTORES A TENER EN CUENTA:** Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen institucional se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación.

**Al Inicio Del Contacto:** es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

**El Saludo Debe Ser Uniforme: Siguiendo La Fórmula:** "Buenos días/ tardes, está usted comunicando con la Alcaldía de San Luis de Palenque (dependencia), mi nombre es (nombre y apellido)..... En que podemos servirle?"

**En El Contacto Telefónico:** el servidor público, debe utilizar una pronunciación clara y nítida con buena vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje se recomienda hablar a una distancia de 3 cm aproximadamente del auricular.

3. **DESPEDIDA:** Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Municipio, por lo tanto debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio
- Invitarle a que vuelva a contar con el Municipio de San Luis de Palenque cuando lo necesite.

## 4. CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales se puede acceder a la página Web a través del link [www.sanluisdepalenque-casanare.gov.co](http://www.sanluisdepalenque-casanare.gov.co) facilitando el acceso de la

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION:	0
		FECHA:	20/03/2015

comunidad a la información como planes, programas, proyectos, noticias, boletines, informes, peticiones Quejas y Reclamos.

- El servidor público es responsable del uso de sus cuenta de correo razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas ni distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos que sean absolutamente necesario, dándole aplicabilidad a la política cero papel implementada por la entidad.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, redactar oraciones cortas y precisas.
- Los servidores públicos deben revisar los respectivos correos electrónicos como mínimo al iniciar y antes de finalizar la jornada laboral.

#### 5. CANAL ESCRITO

Este Canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal se deben seguir los lineamientos establecidos en el Código contenciosos Administrativo y el control lo realizara cada dependencia responsable en un tiempo perentorio para dar respuesta así:

- Tutela en un tiempo de 48 horas
- Derecho de petición de interés general Particular, queja, reclamo o sugerencia se contestara en un término de 15 días hábiles
- Las solicitudes de información en 10 días hábiles
- Las consultas en 30 días hábiles

6. La alcaldía de San Luis de Palenque, deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadana, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante todos los servidores públicos y contratistas deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades, competencias de comportamiento.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	FECHA:	20/03/2015

7. Para el análisis de estos criterios se aplicara el formato relacionado dentro del manual de procedimientos que adopte la alcaldía.

El siguiente es el procedimiento o las actividades a desarrollar para la atención al usuario:

**Proceso:** Brindar una Atención de Calidad al Cliente

**Objetivo:** Desarrollar una cultura de Atención de Calidad a los Clientes, ya que los mismos constituyen la razón principal de nuestra existencia institucional.

**Pasos:**

1. El cliente puede solicitar información por diferentes medios de comunicación, internet, telefónico, por correo y personalmente. Lo primero es saludarlo cortésmente y presentarnos. Por ejemplo, Buenos días (señor (a) para servirle, o lo ayudo, en qué podemos servirle y otras formas corteses de atención.
2. Escuche su petición con atención, sino tiene la respuesta, y su solicitud es en persona indíquele, clara y cortésmente, la unidad donde le darán respuesta a su solicitud. Si la consulta es telefónica, transféralo a la unidad respectiva. Sino está seguro(a) ¡No lo deje esperando en línea! Si es posible, pídale un número para devolverle la llamada. Investigue rápidamente y llámelo.
3. Algunos clientes son aprehensivos, sobre todo cuando deben realizar trámites en las oficinas públicas. En este caso, controle sus emociones, y haga uso de su vocación de servicio. Recuerde, somos servidores públicos. Ayúdelo a sentirse cómodo, atendiendo su solicitud en forma diligente.
4. Dele un valor agregado al cliente. Haga un poco más de lo que se espera de nosotros. La atención no debe ser un mero trámite, sino una atención personalizada, deferente, respetuosa y agradable para él(la).
5. Si debe atender una solicitud de servicios explíquelo claramente los requisitos que debe cumplir y los tiempos mínimo y máximo que puede tomar el trámite solicitado. No debe excederse del tiempo establecido.
6. Si hubo algún inconveniente, por parte nuestra, y se dilató el proceso, asuma la responsabilidad, no invente excusas para "engañarlo". Subsane lo más rápido posible la dificultad y cumpla con la solicitud.
7. No acepte regalos ni obsequios por su atención. Ya somos remunerados para cumplir con nuestro trabajo. Un muchas gracias, es suficiente.
8. Cumpla siempre con los procedimientos establecidos en su Dirección, para la atención de trámites. No intente beneficiar a alguno en particular, en perjuicio de otros. Todos nuestros usuarios se merecen el mejor trato.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	<b>PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	FECHA:	20/03/2015

9. Al recibir quejas, situémonos en el lugar del cliente. Eso ayuda a entender su enojo. Demos respuesta a la misma.

10. Recuerde siempre, el Cliente no depende de nosotros; nosotros dependemos del usuario.

**Fin del Proceso**