

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020 TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
	RESOLUCIONES	Páginas: 1 de 15

Resolución No 061
(Diciembre 30 de 2021)

POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE “EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN”

**EL SUSCRITO PERSONERO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN
(SANTANDER)**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en la ley 1622 de 2013 y sus decretos reglamentarios, Ley 850 2003, Ley 136 de 1994,

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales, en su orden, manifiestan que son fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
2. Que el artículo 181 de la ley 136 de 1994, dispone como facultad del Personero Municipal dictar los respectivos manuales específicos de funciones.
3. Que se debe establecer el “EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN”.
4. Por lo antes expuesto,

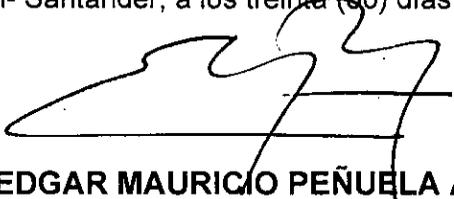
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer el “EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN” el cual hace parte de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La aplicación del “EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN”; será de obligatorio cumplimiento para los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San Juan Girón- Santander, a los treinta (30) días del mes de Diciembre de 2021


EDGAR MAURICIO PEÑUELA ARCE
 Personero Municipal de Girón

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 2 de 15

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. OBJETIVOS

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES Y TERMINOS

4. CONTENIDO

4.1 ENFOQUE AL CIUDADANO

4.1.1 Principios

4.1.2 Derechos y Deberes

4.1.3 Características del buen servicio.

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS:

5.1 Procedimiento de atención personal.

5.2 Procedimiento para la atención telefónica.

5.3 Procedimiento de atención virtual.

5.4 Procedimiento de Atención en correspondencia.

5.5 Procedimiento para la atención de personas en Situación de Discapacidad.

5.6 Elementos comunes a todos los canales.

6. MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 3 de 15

1. OBJETIVOS

- Dotar a los servidores públicos y contratistas de la Personería Municipal de San Juan Girón de las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio a los usuarios de la entidad.
- Definir reglas y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada prestación del servicio a los usuarios.

2. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando la atención en los servicios que presta la entidad, recibiendo sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; hasta la entrega del servicio o la respuesta al usuario en términos de oportunidad, y celeridad validando el nivel de satisfacción y adoptando medidas para la mejora continua.

- **Alcance legal**

Los parámetros, reglas y procedimientos que se comunican a los servidores públicos de la Personería Municipal de San Juan Girón en este manual de atención al usuario, se ajustan a la normatividad vigente. (Ver numeral 5 "Documentos de referencia"):

3. DEFINICIONES Y TERMINOS

Ciudadano: Individuo que tiene capacidad y conocimientos para cumplir sus deberes y hacer valer sus derechos, así mismo es el destinatario de bienes y servicios, de derechos políticos y sociales.

Denuncia o queja: Es la manifestación de protesta, censura o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de una o varias personas, especialmente de servidores públicos.

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

Reclamo: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Respuesta de Fondo: Es solución entregada al solicitante de su

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
	RESOLUCIONES	Páginas: 4 de 15

petición, libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, esta repuesta exige que se exprese con claridad para dar la contestación definitiva.

Respuesta Oportuna: La solución entregada al solicitante debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo con el tipo de petición o trámite que se realiza.

Servicio: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para aumentar la satisfacción del usuario.

Trámite: Pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

Usuario: Persona que habitualmente utiliza un servicio para los cuales está destinada la Personería Municipal de San Juan Girón.

4. CONTENIDO

- **Misión**

La Personería Municipal de San Juan Girón, como parte del Ministerio Público, ejerce las funciones que le confiere la Constitución Política y la Ley, así como las que le delegue la Procuraduría General de la Nación y por ello y en cumplimiento de su deber ser, está comprometida con la comunidad en la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección de interés público – colectivo y en la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas del orden municipal. Para ello ejerce el control administrativo en el municipio San Juan Girón, contando con autonomía presupuestal y administrativa, buscando en su quehacer la vigilancia de derechos de orden prioritario como el Derecho a la Vida, a la Salud, al Debido proceso y todos aquellos derechos de primer orden; buscando con la valoración ética que el ejercicio de la función pública sea efectiva en nuestro municipio, sea una realidad, en procura de la promoción y prevención de los derechos humanos, la conservación del medio ambiente y el patrimonio público, a través de la prestación de los diferentes servicios que presta la institución, enmarcados en los principios de transparencia, igualdad, celeridad y respeto, buscando que la calidad de los mismos sea real, verdadera y apreciable para quienes a diario acuden a nuestra entidad. Nuestra razón, tus derechos.

- **Visión**

Salvaguardar el interés general, velando por el cumplimiento de los fines del estado, bajo la premisa Nuestra razón, tus derechos brindando un servicio con calidad a la comunidad en la guarda y promoción de los derecho humanos, fundamentales y en la vigilancia de la conducta de los servidores públicos del

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano Páginas: 5 de 15

orden municipal, en el ejercicio de sus funciones públicas, destacándose como ministerio público por ser garante del estado social de derecho; fijándonos metas a largo plazo de tal manera que para el 2023 seamos una entidad acreditada, por la excelencia en calidad de la prestación de servicio a la comunidad gironesa.

4.1 ENFOQUE AL CIUDADANO:

4.1.1 Principios orientadores en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas:

En el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas los servidores públicos de la Personería Municipal deberán acogerse a los principios de transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública.

4.1.2 . Características del Buen Servicio

Los atributos poseen características a través de las cuales los ciudadanos se forjan una imagen de la Entidad que les presta un servicio, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuarán con ella.

Para que nuestra atención al usuario sea realmente de calidad, se debe cumplir con algunas características o atributos:

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 lo que permite el logro de los objetivos de la entidad y sus actuaciones deben estar basadas en el buen servicio a la comunidad.

Respuesta diligente: Una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público marcará positivamente al ciudadano que llega, pues refleja la educación y la cultura del servidor que lo atendió.

Enfoque al cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios o ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que los funcionarios públicos comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, para que cumplan con sus requisitos y expectativas.

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
	RESOLUCIONES	Páginas: 6 de 15

Facilidad de acceso: Incluye: facilidad de circulación, posibilidad de descansar mientras es atendido, buen ambiente en el punto de servicio al ciudadano, iluminación, señalización, organización, ver en cada acto la imagen corporativa de la Personería Municipal de Itagüí.

Oportunidad y calidad en la información: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano, es importante que el funcionario que presta el servicio imprima su sello de calidad en cada actividad y respuesta al usuario.

Disponibilidad para la Atención: Implica:

Sinceridad y precisión: cuando averiguan por el estado real de su petición, tener la firme voluntad de entregar lo que el usuario espera.

Responsabilidad: Utilizar y orientar con el procedimiento establecido al usuario, para ubicarlo en las instalaciones o escenarios solicitados, el servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizado y enterado para dar credibilidad a la ciudadanía.

Solidaridad: El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la manera posible.

Puntualidad y Oportunidad: Esto implica que el funcionario debe cumplir con el horario de trabajo y que la atención se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

Efectividad y agilidad: Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, que las respuestas: sean claras a sus preguntas, que los orientemos con precisión y que resuelvan lo solicitado, y que, si no soluciona de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Dignidad: Que la atención sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.

Amabilidad: Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestra entidad.

Confiabilidad: Brindar confiabilidad en la bienvenida al usuario, Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as).

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 7 de 15

Presentación personal: Es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan y aplican las acciones de mejoramiento.

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

En la Personería Municipal de Girón, todo servidor público y/o personal de apoyo deberá cumplir con los siguientes protocolos para la atención al usuario; estas normas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de los requerimientos o solicitudes de los usuarios teniendo en cuenta estas tres (3) etapas básicas:

Apertura: Inicia con un saludo, el objetivo es abrirle al ciudadano la puerta a nuestra institución, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida.

Análisis y comprensión: Muestre una actitud de escucha y observación para que usted pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad. Enfóquese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo mantenga la neutralidad.

Intervención y solución: aquí se realiza la prestación del servicio y la atención al ciudadano; en ella se busca dar solución a las necesidades y se concreta la información que se le debe brindar al mismo.

5.1 Procedimiento de atención personal

Ofrecer a los ciudadanos que se acercan a la Personería Municipal un trato amable, digno y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos.

Canal Presencial: Carrera 25 N° 29-19 Casco urbano Girón-Santander.

Todos deberán seguir las siguientes normas de protocolo:

Mirar al ciudadano desde el momento en que se acerque a la entidad y saludarlo. "Buenos días/tardes, mi nombre es Martha Payares, ¿en qué

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 8 de 15

puedo servirle?"

La atención personal al ciudadano debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras esté atendiendo a un ciudadano, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.

Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.

No tutee a los ciudadanos, ni utilice palabras o muletillas como: mi amor, muñeca, princesa o príncipe; en lo posible diríjase a la persona por su nombre antecedido de "Señor(a) o señorita" y sonría con amabilidad de vez en cuando.

Bríndele toda la información relacionada con el servicio que el ciudadano requiere.

No coloque el celular personal sobre la mesa de atención, manténgalo en silencio desde el inicio hasta el final de la jornada de atención.

No hablar por celular y menos en voz alta mientras se atiende al Ciudadano.

No textear mientras se atiende al ciudadano

Finalmente, pregúntele al ciudadano si hay algo más en lo que usted puede ayudarle, y despídase cordialmente.

Responsabilidades del Personal de Atención a los Ciudadanos:

El compromiso con la ciudadanía se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la Personería Municipal de Itagüí, desde la persona que recibe a los ciudadanos y ciudadanas a la entrada hasta quien los despide deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

Servidores públicos y/o contratistas de atención inicial al usuario:

A los Servidores públicos y contratistas les corresponde:

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: Por ejemplo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (xxxxxxx), ¿en qué le puedo servir?".

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: Gestión de Talento Humano
RESOLUCIONES	Páginas: 9 de 15	

Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación-PQRS, el funcionario y/o contratista le informa las dos opciones por medio de las cuales puede manifestar sus solicitudes, la primera es direccionar al usuario al módulo de buzón de sugerencias donde diligenciará el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. y la segunda es sugerirle al usuario hacerla presencialmente o radicada.

Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.

Si la solicitud no puede ser resuelta, indicarle al usuario cual es la ruta a Seguir.

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

5.2 Protocolo para la atención telefónica

El teléfono es el medio logístico puesto a disposición por la Personería para el desarrollo del trabajo y el recibo de llamadas de los ciudadanos para captar las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

La atención telefónica también permite proyectar la imagen que se quiere tener de la Personería ante la comunidad.

Canal Telefónico:

Personería: 6466805

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
RESOLUCIONES		Páginas: 10 de 15

Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz. En el contacto inicial saludé.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Es preciso que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.

Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. cuando el ciudadano recurre a la entidad a por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y/o contratistas y ~~de~~ debemos mantener la compostura.

Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación. Si debe hacer que el ciudadano espere al teléfono:

Explíquelo por qué debe esperar.

Pregúntele si desea esperar en la línea.

Espere a que el ciudadano le dé su respuesta.

Si el ciudadano acepta esperar en la línea retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su requerimiento.

Al retomar de nuevo la llamada dele las gracias por haber permanecido en la línea.

5.3 Protocolo de atención virtual:

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC y la estrategia de comunicación que trajo la pandemia requirió el uso de las TIC- estas permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos / usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede a la Personería Municipal a través de este medio.

Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y eficacia de la respuesta a la ciudadanía., se cuenta con:

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN</p>		Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
	RESOLUCIONES	Páginas: 13 de 15

Se requiere 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; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse:

Realícele las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento: Indagando, formulando preguntas abiertas y/o cerradas.

Las preguntas abiertas sirven para establecer necesidades, definir problemas y obtener más información.

Las preguntas cerradas sirven para clarificar lo que se ha dicho, confirmar un trámite o servicio.

Atención a personas alteradas:

En muchas ocasiones llegan a la Personería Municipal de Itagüí ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

Mantenga una actitud amigable y mire al ciudadano a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; es decir; mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.

Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.

No tome la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.

Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Use frases como "sí señor, entiendo su posición..."; "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

De alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 14 de 15

Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:

Algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

De 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.

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

Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente:

Hágale saber cuántos días demorará, cómo se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.

Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más y estreche su mano.

6 MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

Para nuestra entidad es un compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Atención presencial: Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Personería Municipal ubicada en la Carrera 25 N° 29-19, Girón-Santander.

Atención Telefónica: puede acceder llamando a la línea directa 6466805

Atención Virtual: <https://personeriagiron.gov.co/personeria@giron-santander.gov.co>

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
	RESOLUCIONES	Proceso: Gestión de Talento Humano
		Páginas: 11 de 15

Medios virtuales

Buzón de contáctenos de las PQRS: personeria@giron-santander.gov.co

Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones que ingresan por este canal, es estrictamente necesario proyectar el oficio de respuesta, y vincularlo al sistema PQRS.

Al momento de redactar el correo electrónico, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo "Asunto".

En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.

En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".

Escribir siempre en un tono impersonal.

Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Redes Sociales:

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: Gestión de Talento Humano
RESOLUCIONES	Páginas: 12 de 15	

canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente. El Manual de gestión de la comunicación en redessociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta. Es necesario aclarar, que las redes sociales de la Personería Municipal de Girón son un canal de PQRS.

Página Web: Se incluye este canal ya que por el Formulario de PQRDS se reciben solicitudes.

5.4 Protocolo de Atención por Correspondencia

Cuando la solicitud se ingresa se realiza la clasificación

Se le da ingreso al sistema de radicación

Se hace el reparto respectivo por el personero municipal y/o delegado para el proceso

Cuando el funcionario y/o contratista emite su repuesta, se le da cierre a esta.

5.5 Protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo:

El servidor público debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados ciudadanos usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto armado.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera.

Informe inmediatamente al servidor público que requiere el ciudadano para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

5.6 Elementos comunes a todos los canales:

Actitud:

	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-06
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: Gestión de Talento Humano
	RESOLUCIONES	Páginas: 15 de 15

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales, en su orden, manifiestan que son fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995 "Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.

Directiva presidencial Nro. 10 del 20 de agosto de 2002 "programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario" en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, el cual creó el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Decreto-ley 019 del 10 de enero de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 124 del 26 Enero de 2016, el cual sustituyó el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y atención al ciudadano"