

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  | CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020 | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|--|---|------------------------------------|

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su artículo 209, expresa refiriéndose a la función administrativa del estado, la cual “está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (...)”, todo ello inscrito en una actitud de servicio a la comunidad por parte de los servidores más equitativo, más amable y respetuoso a la ciudadanía, ofreciendo más y mejor información sobre la administración, sus planes, su gestión, contratación y sus servicios.

2. MISIÓN

Ejercer control político y velar por los intereses de la comunidad granadina, en unidad con la Administración Municipal y sus entes descentralizados.

3. VISIÓN

En 2020-2030, el Concejo Municipal de Granada será reconocido por la interacción, participación e integración con la comunidad, en las actuaciones administrativas y en el control político que ejerce la corporación, igualmente será característico por su modernidad como Corporación, su capacidad para gestionar proyectos de interés comunitario y su unidad

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

Teléfono: 8320549 Ext. 104 – Celular: 312 296 23 99 – E-mail: concejo@granada-antioquia.gov.co

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  | CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020 | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|--|---|------------------------------------|

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de estos canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

RESPONSABLE: El servidor público o contratista de la Alcaldía Municipal de Granada, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado en asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Entidad conserve la credibilidad de la ciudadanía.

OPORTUNO: Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

CONFIABLE: Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

AMABLE: El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano.

AGIL: El servicio debe ser rápido, sencillo y oportuno.

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

Teléfono: 8320549 Ext. 104 – Celular: 312 296 23 99 – E-mail: concejo@granada-antioquia.gov.co

| | | |
|--|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020</p> | <p style="text-align: center;">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> |
|--|--|--|

CONTENIDO NORMATIVO

Constitución Política: En su Artículo 2, la Constitución Política Señala los fines esenciales del estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política administrativa y cultural de la nación su Artículo 20(Libertad de expresión al mencionar que tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. Artículo 23 y 74: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, a excepción de aquellos que gozan de reserva legal Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Ley 489 de 1998, Artículo 1 La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 982 de 2005 Por medio de la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas Ley 962 de 2005 La ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y Entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 Ley 1474 de 2011 Contempla en su artículo 73, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, artículo 75, política antitrámites y artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos Ley 734 de 2002 Incluye entre los deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición. Decreto 371 de 2010 Señala los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, numerales del 1 al 7.

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

| | | |
|--|--|--|
|  | <p>CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020</p> | <p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> |
|--|--|--|

¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO(A)?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as) requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos en la Administración Distrital. No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio al ciudadano(a). Usualmente, una entidad o un servidor o servidora se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que prestan a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano(a).

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos(as) requiere ante todo que nuestro compromiso y responsabilidad estén dirigidos a satisfacer sus necesidades y facilitar el cumplimiento de sus deberes y que le sean reconocidos sus derechos, para ello se requiere definir e implementar lineamientos generales que garanticen el cumplimiento de los propósitos establecidos por la entidad en relación con la atención al ciudadano.

los funcionarios de la Corporación deben tener en cuenta los siguientes protocolos:

- Actitud amable y cordial en la comunicación: aplicar las normas aceptadas de cortesía, como saludar agradecer y despedirse.
- Comprensión: Hablar con claridad, con una buena articulación, vocalización y fluidez para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Trato equitativo: Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo la comunicación.
 - Mantener impecable la imagen personal y el espacio de trabajo para la prestación de un servicio con calidad.
 - Escuchar con atención e informar de manera clara, sencilla, segura y completa.
 - Aprender a auto controlar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo.
- Cumplir estrictamente con su horario de trabajo establecido por las autoridades competentes y el marco normativo vigente.

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020</p> | <p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> |
|---|--|--|

- Permanecer siempre en su puesto de trabajo, para atender oportunamente la persona que requiera de su servicio.
- Afianzar la buena imagen de la entidad.
- No comer ni masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No tutear al ciudadano(a) ni utilizar frases afectuosas hacia ellos(as).
- Usar un lenguaje claro y sencillo en la comunicación.
- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la Entidad, lo que permite mayor precisión a la hora de definir el alcance de los servicios prestados por la entidad.
 - Ofrecer información sobre la prestación del servicio: Comunicar la totalidad de los requisitos, pasos a seguir y horarios establecidos para la respectiva solicitud de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Dar a conocer al ciudadano los tiempos establecidos por la entidad para gestionar el servicio y en caso de demoras informar los motivos y la reprogramación del mismo.
- Validar el grado de satisfacción del servicio prestado, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.
 - Medir, evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio.
 - Identificar y minimizar los factores que no permiten la óptima satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos con relación al servicio prestado.

CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO DIFÍCIL O INCONFORME

En algunos casos se debe atender a ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros, por tal razón se recomienda:

- Dejar que el ciudadano(a) se desahogue y diga cómo se siente.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
 - Presentar al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
 - Presentar una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir. • Hacer seguimiento a la solución.

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | CONCEJO MUNICIPAL DE GRANADA-ANTIOQUIA 2020 | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|---|---|------------------------------------|

GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO(A)

Para dar una respuesta negativa a una solicitud que presenta un ciudadano(a), evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración se recomienda:

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal. Manual y protocolo de Atención al Ciudadano Código MN-AC-01 Asociado al Proceso: de Gestión Integral Versión 2 Carrera 60 No. 63A-52, Plaza de los Artesanos Teléfonos: 3693777 www.desarrolloeconomico.gov.co Información: Línea 195 18
- Disculpase con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Decir: "Lo que voy a hacer es....." y ofrecer unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano (a) quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Decir luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano (a) puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer al ciudadano(a) su comprensión.
- En la solución al inconveniente, NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

TRABAJANDO UNIDOS POR UNA GRANADA MEJOR

Teléfono: 8320549 Ext. 104 – Celular: 312 296 23 99 – E-mail: concejo@granada-antioquia.gov.co