

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MUNICIPIO DE LA ESTRELLA - 2023

SECRETARÍA GENERAL
MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

LA ESTRELLA-ANTIOQUIA
FEBRERO DE 2023

Título: Manual de Atención al Ciudadano del municipio de La Estrella

Vigencia: 2023

Fecha: 16/Enero/2023

Sumario: El presente Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de La Estrella, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio brindado a los ciudadanos al momento de acercarse a la Administración Municipal para obtener información, realizar trámites, servicios o formular una petición, queja, reclamo, solicitud o demanda.

Todas las políticas impulsadas por un buen gobierno se dirigen a afianzar las relaciones con la comunidad a través del desarrollo de proyectos que beneficien e impacten positivamente, pues son finalmente los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas por la entidad.

Las instituciones públicas deben procurar ofrecer servicios, que más que satisfacer una necesidad por el cumplimiento de un deber, procuren a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y asertividad, brindar al usuario información pertinente y veraz, afianzando la confianza de la población en lo público.

Servir al ciudadano implica una responsabilidad con sus necesidades; el funcionario debe comprometerse con la atención, la presentación, la comunicación verbal y física con la que se comunican con la comunidad, el lenguaje basado en el conocimiento y la inclusión, pero a su vez con un lenguaje comprensible y claro a sus inquietudes y tener por parte de la Alcaldía unas instalaciones acordes para una atención integral para todo tipo de población.

Palabras Claves: Manual de Atención al Ciudadano – Rendición de Cuentas – Plan de Atención – Valores del Servidor Público – Protocolo de Atención al Ciudadano.

Formato: PDF-WORD

Versión: 1.0

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Municipio de La Estrella



Alcaldía de La Estrella
Siempre con la gente

Juan Sebastián Abad Betancur
Alcalde Municipal

John Alejandro Zapata Mejía
Secretario General

Ana María Sánchez Posada
Secretaria de Planeación

Hernán Mauricio Jaramillo Muñoz
Jefe Control Interno

Pilar Astrid Posada Jiménez
Secretaria de Servicios Administrativos

Mónica Colorado Mejía
Subsecretaria Servicios Administrativos

Omar Alejandro Jiménez Vélez
Coordinador Oficina de Atención al Ciudadano

1. INTRODUCCIÓN

En el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, se especifica que anualmente las entidades de orden nacionales, departamentales y municipales deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia contra la corrupción y de atención al ciudadano, dado lo anterior la Secretaría General elaboró el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Además, se consideró el Decreto 1083 de 2015 el cual establece que el Plan de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El presente Manual incluye un Plan y Protocolo de Atención al Ciudadano como una herramienta para la garantizar la atención institucional a los ciudadanos con la prestación de servicios racionalizados, ágiles, rápidos y sencillos, tiendo como finalidad que, el funcionario tenga conocimiento de los servicios establecidos por la Alcaldía de La Estrella, en sus diferentes canales dispuestos: presencial, telefónico y virtual, buscando unificar los protocolos de atención, al mismo tiempo tener un control de los requerimientos de los ciudadanos para su respectivo seguimiento y trámite con el conocimiento básico de la información del ciudadano que lo realiza, lo cual ayude a la caracterización de la comunidad y grupos de interés e información de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se generan en la Alcaldía.

Todos los Servidores Públicos y Contratistas deben, como su nombre lo indica, servir a la comunidad, brindar una adecuada atención al ciudadano en los tiempos estipulados según la ley.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Alcaldía Municipal de La Estrella en la atención al ciudadano, le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano como instrumento de mejora de la gestión.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Brindar una solución integral y completa que permita contar con un servicio acorde con las necesidades de los ciudadanos.
- Implementar estrategias y procedimientos para la mejora en la atención al ciudadano.
- Ofrecer a la ciudadanía información confiable sobre la gestión institucional.
- Implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía en relación con los trámites.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de 1991 Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 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.

Artículo 73. Decreto Ley 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 124 del 26 de 2016 Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de acción.

5. DIAGNÓSTICO

Para dar aplicabilidad a la normatividad colombiana que desarrolla el derecho de los ciudadanos al acceso a la información y para promover entre estos últimos y la administración municipal la articulación se hace necesario Implementar el Plan Integral de Atención al ciudadano; facilitar el acceso, por parte de la ciudadanía, a la información, trámites y servicios; y posibilitar la eficiente prestación de los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal.

Mediante La Ley 1955 de 2019 “por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” en su línea: participación ciudadana, en su artículo 3, pactos del Plan Nacional de Desarrollo se dio continuidad a esta política nacional, planteando la ejecución de acciones que promuevan la igualdad de oportunidades para todos, por medio de una política social moderna orientada a lograr la inclusión social y la inclusión productiva de los colombianos, y que se centra en las familias como los principales vehículos para la construcción de lazos de solidaridad y de tejido social.

Además, el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Siempre con la gente”, en su Eje estratégico Gobierno y Gestión territorial, acorde con lo estipulado en la ley 743 de 2002, y su decreto único reglamentario 1066 de 2015 del orden Nacional, Título II de la participación ciudadana y la acción comunal, busca aumentar los niveles de satisfacción de los ciudadanos sobre el acceso a información, trámites y servicios de la administración municipal de la Estrella.

Teniendo en consideración lo anteriormente mencionado se considera imperativo la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano como una unidad centralizada que presta atención unificada a los ciudadanos siderenses, como parte articulada de la Secretaría General.

Esta Oficina de Atención al Ciudadano es el punto principal para atender y/o tramitar las quejas, sugerencias, necesidades, peticiones, situaciones, problemáticas e inquietudes de los ciudadanos.

Los objetivos que tendría esta oficina serían:

1. Aumentar los niveles de satisfacción de los ciudadanos sobre el acceso a información, trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal de La Estrella.
2. Unificar la atención de los usuarios brindando un servicio de calidad que facilite el acceso y procurando ser una administración más incluyente y humana.
3. Implementar el Plan Integral de Atención al ciudadano; facilitar el acceso, por parte de la ciudadanía, a la información, trámites y servicios para posibilitar la eficiente prestación de los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal.

Por otra se ha analizado que esta Oficina de Atención al Ciudadano, como parte de la Secretaría General no generará una carga financiera dentro de la planta de cargos de la estructura administrativa, estará integrada en su totalidad por el personal designados para PQRSFD, y todos aquellos contratos que sean vinculantes al proceso de Atención y Participación Ciudadana, toda vez que no existe una regla que indique el número de funcionarios que deben estar vinculados, simplemente estipula la ley la creación de la oficina.

Para un efectivo servicio ciudadano es fundamental que la entidad cuente con una estructura organizacional que le permita ejecutar sus funciones de forma ordenada, sistemática y estructurada alrededor de procesos que dinamicen los trámites y servicios que ofrece la entidad; para ello la Oficina de Atención al Ciudadano debe tener, para cumplir con su alcance, las siguientes funciones:

Planear acciones para el servicio al ciudadano:

- Elaborar planes del Servicio al Ciudadano, con base en las políticas públicas y las atribuciones respectivas del sector y de las entidades e incluir éstos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Ajustar los Planes de Acción periódicamente de acuerdo con los avances por indicador, y de acuerdo con las disposiciones institucionales, velando por el adecuado seguimiento y coordinación de las acciones.
- Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Velar por que se incluya en el presupuesto anual, recursos que financien acciones para que las personas con discapacidad puedan acceder a la oferta de servicios de la entidad en igualdad de condiciones.

Todo lo anterior, con el fin de proporcionar los trámites y servicios de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos, incluyendo:

- Implementar el modelo de atención al ciudadano o usuario de acuerdo con las necesidades identificadas, los estándares de calidad establecidos por la Entidad y con lineamientos de orden nacional.
- Administrar un sistema de información sobre la gestión del Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las atribuciones dadas por las entidades.
- Procesar la información del Servicio al Ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información institucionales, así como la elaboración de informes y recomendaciones según los criterios establecidos y/o requerimientos de información.
- Brindar una atención a los ciudadanos, clientes o usuarios, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente.
- Realizar campañas de divulgación con base en las necesidades de los ciudadanos, priorización de planes de acción y atribuciones de las entidades.
- Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos.

Además de debe ejecutar los planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos o usuarios, teniendo en cuenta:

- La realización de alianzas inter e intra-institucionales de acuerdo en las necesidades del Plan de Desarrollo y los ciudadanos.
- La coordinación adecuada y el seguimiento a la ejecución de proyectos de acuerdo con los recursos asignados, metas establecidas y los tiempos.

Otro aspecto importante es el mejoramiento de evaluación a la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos teniendo en cuenta los siguientes componentes:

- Desarrollo e implantación del modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento y control a la gestión de Atención al Ciudadano según procedimientos y metas establecidas.
- Aplicación de herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos, identificar las variaciones existentes del plan y proyectos de la Atención al Ciudadano de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Seguimiento a la calidad en la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- Seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la entidad.

Por último, el órgano de dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano se recomienda estar a cargo del Secretario (a) General, quien para efectos de la ley será el encargado de hacer cumplir con la normatividad con respecto a las funciones que se estipulen.

6. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano es una herramienta que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, en lo que respecta a satisfacer sus necesidades y requerimientos; debe ser adoptado al interior de la Alcaldía Municipal de La Estrella y desarrollado por cada uno de los Servidores Públicos y Contratistas, especialmente por aquellos que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, en aras de prestar un servicio y una atención de calidad.

7. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los atributos de la Atención al Ciudadano buscan que ésta sea prestada con eficiencia, eficacia y calidad, como instrumento de interacción con la comunidad. Son los siguientes: Confiable, Digno, Amable, Oportuno, Responsable, Efectivo, Informativo, Empático e incluyente.

Confiable: debemos generar confianza en la ciudadanía que crean en nuestra entidad, que se responda en los tiempos establecidos por ley sus requerimientos con transparencia y equidad, esto lo logramos con el compromiso de todos los funcionarios y actualizando los procedimientos.

Digno: respetar las creencias, costumbres de los ciudadanos. **Amable:** al momento de atender a la comunidad debemos ser respetuosos, mostrar interés en sus requerimientos.

Oportuno: resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, demandas y trámites de los ciudadanos en el tiempo estipulado según los procedimientos y basados en la normatividad.

Responsable: cumplir con los horarios de atención, realizar seguimiento a las PQRSFD y trámites de los ciudadanos.

Efectivo: debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, realizando la labor sin prisa, con excelencia y tener prelación con las personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o niños en brazos.

Informativo: los funcionarios públicos debemos trabajar en interoperabilidad con todas las áreas en beneficio de mantener informados a los encargados de la atención a la ciudadanía en los cambios realizados a los trámites y procedimientos con el fin de tener información oportuna y veraz para brindar correctamente a los ciudadanos; garantizar que por los diferentes medios físicos y virtuales se publiquen las novedades para poder ser consultada por la comunidad.

Empático e incluyente: para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio. **Incluyente:** brindar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación.

8. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Manual de Atención al Ciudadano se rige por los principios de la función Administrativa consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, los establecidos en la Ley 1437 de 2011, Ley 489 de 1998 o las normas que la deroguen, adicionen, modifiquen o complementen.

Debida diligencia: Las relaciones entre la Alcaldía y los ciudadanos deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de la comunidad, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Transparencia de información cierta, suficiente y oportuna: La Alcaldía Municipal deberá suministrar a los ciudadanos información cierta, suficiente, oportuna, con un lenguaje claro e incluyente, que permita, especialmente, conocer sus derechos y obligaciones. Responsabilidad en el trámite de quejas:

La Alcaldía Municipal de La Estrella a través de la Oficina de Atención al Ciudadano deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.

Manejo adecuado de los conflictos de interés: La Administración Municipal deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los ciudadanos, así como los conflictos que suman entre los intereses de dos o más ciudadanos, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los ciudadanos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

9. VALORES GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores públicos y contratistas del Municipio de La Estrella somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los siderenses.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre en favor del interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi función como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono diariamente, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad y garantizo los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Solidaridad: Estoy dispuesto a colaborar en lo que se requiera para superar las dificultades que puedan presentarse a un equipo de trabajo o una persona, anteponiendo las metas e intereses comunes, a mis intereses particulares o personales sin esperar nada a cambio.

Lealtad: Siento como propios los objetivos de la entidad y doy prioridad a las metas organizacionales, previniendo y superando los obstáculos que se presenten.

10. LISTA DE ACCIONES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD GENERAL

Es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias. Es decir, para avanzar en el fomento de la integridad pública es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y los ciudadanos.

10.1. HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre en favor del interés general.

LO QUE HAGO:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda. — Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna.
- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones. y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

LO QUE NO HAGO:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

10.2. RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de la perspectiva y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HAGO:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

10.3. COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi función como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono diariamente, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

LO QUE NO HAGO:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

10.4. DILIGENCIA: Cumpló los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

- Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

LO QUE NO HAGO:

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos. — No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

10.5. JUSTICIA: Actúo con imparcialidad y garantizo los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones. — Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

LO QUE NO HAGO:

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

11. POLITICAS DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prestación del servicio de alta calidad

Los funcionarios encargados en las diferentes dependencias de la atención al ciudadano, junto con la oficina de Atención al Ciudadano, deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de alta calidad a la comunidad.

Debe existir un compromiso de todos en el logro de una atención integral. Un servicio de alta calidad se logra, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente citados, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones a través de encuestas, realizando las respectivas mediciones, con el objetivo de mejorar continuamente, adicional la cooperación de todas las dependencias informando y capacitando sobre las modificaciones en los procedimientos, formatos y trámites.

Por tanto, es importante que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de La Estrella contribuyan de manera real y efectiva a prestar una atención adecuada, ágil, eficiente con lenguaje claro e incluyente, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, sensibilidad, comprensión, razonamiento, amabilidad, capacidad de escucha, tolerancia, paciencia, orientación, cortesía y dinamismo a todos los ciudadanos con un lenguaje claro e incluyente.

12. POLÍTICAS GENERALES

Todas las dependencias de la entidad atenderán e implementarán las directrices impartidas por la Oficina de Atención al Ciudadano frente a la aplicación del presente Manual de Atención al Ciudadano.

Las dependencias deben aplicar y consolidar información relacionada con la medición de la percepción del ciudadano de acuerdo con los lineamientos brindados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

El personal designado para atención al ciudadano deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado en la atención preferencial, lenguaje claro e incluyente para satisfacer los requerimientos, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación. Todos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la entidad deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Ciudadano.

Cuando los formatos de caracterización y medición de la percepción del ciudadano sean modificados deberán ser presentados a la Oficina de Atención al Ciudadano para revisión, aprobación y posterior validación de la Oficina de Planeación Municipal.

La Alcaldía Municipal de La Estrella, para la difusión de los trámites, servicios, productos y eventos cuenta con la página WEB institucional donde se brinda información de forma virtual, igualmente están las carteleras en las diferentes oficinas de la entidad donde se publica (afiches, volantes, folletos), o cualquier información de interés para la comunidad, con el fin de facilitar el acceso a la información y/o noticias en general o aquellas que puedan afectar el servicio.

Las dependencias externas que brindan atención al ciudadano deben contar con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención. La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos para esta labor.

13. ¿CÓMO CONSTRUIMOS NUESTRO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

Se realizó una reunión general con las dependencias que son responsables directos de las acciones en el Manual de Atención al Ciudadano (Secretaría General, Secretaría de Planeación, Control Interno y Secretaría de Servicios Administrativos), con cada uno de ellos se revisaron las actividades, las metas y los productos que se deben entregar en las fechas estipuladas. Con la Oficina de Comunicaciones se realizó una pieza gráfica para que la comunidad participe con propuestas en la racionalización de trámites de la entidad, con el fin de que tanto los servidores como la comunidad en general aportaran ideas, sugerencias y comentarios para la construcción del Manual. A los servidores de la administración se les envió la publicación vía correo electrónico y a la comunidad se le extendió la invitación por medio de los canales institucionales en redes sociales (Instagram, Facebook y página WEB).

Pieza gráfica Invitación a participar en el Manual de Atención al Ciudadano y racionalización de trámites



AMIGO SIDERENSE

Nuestro objetivo es brindarte herramientas que te permitan mayor facilidad de interacción con la Administración Municipal de manera **más simple, ágil y rápida**.

Te invitamos a que participes de este proceso de **racionalización de trámites** dejando tus comentarios, ideas o sugerencias que nos ayuden a mejorar la atención de nuestros trámites.

Déjanos tus sugerencias en el siguiente enlace:

https://laestrella.gov.co/sitio/pagina/participacion_tramites

Entre todos hacemos de La Estrella una Ciudad Imparable.



Alcaldía de La Estrella
Siempre con la gente

14. ACTIVIDADES PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE LA ESTRELLA				
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022-2023				
ACTIVIDADES 2022/2023	META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	DELEGADO/LÍDER DEL PROCESO	FECHA PROGRAMADA
Actualización del Procedimiento de Atención a PQRSFD en las que se especifique cómo es el proceso para dar respuesta a las PQRSFD.	Procedimiento actualizado	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	31 de octubre de 2022
Realizar campaña de comunicación para que la ciudadanía conozca los canales y trámites que puede realizar de manera virtual.	Foto o imagen del artículo publicado	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	Actividad permanente
Envío de correo electrónico informando al personal interesado, sobre los ajustes realizados al procedimiento de atención de PQRSFD.	Facsímil del correo electrónico	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	1 de marzo de 2023
Envío de correo electrónico informando al personal interesado, sobre el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano.	Facsímil del correo electrónico	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	1 de marzo de 2023
Realizar informes trimestrales que den cuenta de los temas de consulta que ingresaron en el periodo, tiempos de respuesta por canal y resultados de la encuesta de	Informe de las encuestas	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	Mensual

satisfacción de la atención.				
Publicación de un artículo informativo en un medio interno de la Administración sobre la importancia del cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755.	Foto o imagen del artículo publicado	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	Mensual
Cada mes se enviará un correo electrónico solicitando la base de datos de los usuarios atendidos para realizar las encuestas de satisfacción Dos veces por semana se realizará recorrido de recolección de PQRS físicas en las dependencias de la alcaldía.	Facsímil del correo electrónico	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	Mensual
Enviar informe a las secretarías involucradas en los resultados de las encuestas	Facsímil del correo electrónico o informe.	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	Mensual
Actualizar el Plan de Atención al ciudadano anualmente según como se requiera.	Plan actualizado	Secretaría General	Coordinador(a) Oficina Atención al Ciudadano	31 de enero de 2023

15. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno le compete realizar la verificación de la elaboración y la publicación del PAAC, y así mismo, le corresponde realizar el seguimiento a la implementación de cada una de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las siguientes fechas:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

16. COMPONENTES DEL PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

16.1. Racionalización de Trámites: La Racionalización de Trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal, y adicionalmente le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta la alcaldía.

La estrategia de Racionalización de Trámites de la Administración Municipal sigue los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, según los cuales: “Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos”. Las siguientes son las acciones definidas para consolidar este componente:

16.2. Mecanismos de Atención a la Ciudadanía: De acuerdo con las guías de la Función Pública, este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Mediante esta estrategia se busca “mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía”. (Secretaría de la Transparencia). La estrategia de Atención al Ciudadano velará por la socialización y divulgación tanto del manual como del plan de Atención al Ciudadano, el desarrollo de las ferias de atención al ciudadano, sensibilización a los funcionarios en el trato digno a los ciudadanos, encuestas de satisfacción y fortalecimiento de las PQRSD. Las siguientes son las acciones definidas para darle cumplimiento al componente de mecanismos de atención al ciudadano.

16.3. Rendición de cuentas: Este componente busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. El componente de rendición de cuentas busca implementar estrategias para generar información de calidad, oportuna, veraz, procesable y al alcance de todos. Las actividades en este componente están orientadas a:

- Publicar informes de Plan de Desarrollo en diferentes formatos garantizando su accesibilidad.

- Publicar los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción.
- Realizar la Rendición Pública de Cuentas.
- Realizar actividades permanentes de diálogo con la comunidad.
- Divulgar a la comunidad y a los funcionarios en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Convocar a la ciudadanía a participar activamente de los procesos de rendición de cuentas. Buscando generar estrategias para un Gobierno Abierto, transparente y cercano a la ciudadanía.

16.4. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública:

Este componente, se encuentra reglamentado por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, los elementos que deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo de este componente son: transparencia activa (disposición de la información) – transparencia pasiva (atención a solicitudes) instrumentos para la gestión de la información (registro de activos índice de información reservada y clasificada – programa de gestión documental) y accesibilidad. Dicho lo anterior la administración Municipal en cabeza de la Secretaría General debe velar la publicación del 100% de la información definida en la normatividad legal vigente; es así como a continuación se presentan las acciones definidas para incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública: ∞ Publicar el 100% de la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 – Decreto 103 de 2015 – Resolución 3564 de 2015).

- Publicar informe de solicitudes de información (Conforme a lo dispuesto en el Art. 52 Decreto 103 de 2015).
- Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Materia de Atención a PQRS.
- Actualizar y publicar el Registro de Activos de Información (si es necesario). ∞ Actualizar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada (si es necesario).
- Actualizar el Esquema de Publicación (si es necesario).
- Socializar y divulgar el programa de gestión documental.
- Socializar y divulgar los instrumentos de gestión de la información, incluido la validación y clasificación de la información.
- Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Gestión Documental.

- Implementar los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información.
- Ejecutar revisiones periódicas de cumplimiento de requisito de ley.

17. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO

Establecer lineamientos específicos para dar a conocer a cada uno de los colaboradores de la Administración Municipal de La Estrella la manera en la cual deben interactuar con los ciudadanos en los diferentes momentos de contacto y en los diferentes canales de atención ofrecidos por la Administración Municipal, con el propósito de brindar un servicio de calidad.

Todos los canales de servicio dispuestos por la Administración Municipal de La Estrella deben tener en cuenta los siguientes elementos:

BUEN SERVICIO

El servicio en la Administración Municipal de La Estrella debe cumplir con las expectativas de los ciudadanos y ser acorde a sus necesidades, por lo cual el trato de los Servidores Públicos y Contratistas de la Administración Municipal de La Estrella hacia los ciudadanos debe ser:

- Confiable
- Digno
- Amable
- Oportuno
- Responsable
- Efectivo
- Informativo
- Empático e incluyente.

ACTITUD

Los Servidores Públicos y Contratistas de la Administración Municipal de La Estrella que interactúen con los ciudadanos deben tener siempre una actitud de servicio, disposición para escucharlos y para ponerse en su lugar o en sus necesidades, deben ser conscientes de que cada persona tiene una necesidad diferente, lo cual exige un trato personalizado.

LENGUAJE

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el personal de la oficina de atención al ciudadano y los demás Servidores Públicos y Contratistas de la Administración Municipal de La Estrella, debe ser:

Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.

Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En la eventualidad de presentarse un ciudadano inconforme, confundido, ofuscado o furioso, se recomienda:

Mantener una actitud calmada, amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Escuchar las necesidades del ciudadano atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.

No tomar la situación como algo personal.

Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

Dar alternativas de solución de acuerdo con la capacidad operativa de la Administración Municipal de La Estrella, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando se recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

17.1. PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE LA ESTRELLA

La Administración Municipal de la Estrella proporciona los siguientes canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia (escrito) y virtual.

17.1.1. Canal presencial



Es el primer nivel de atención por medio del cual los ciudadanos acuden con el fin de solicitar información de manera personalizada frente a un trámite, servicio, orientación y/o asistencia relacionada con el que hacer de la Administración Municipal de la Estrella, para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano se debe generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Entidad para lograr este fin, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Iniciar cualquier proceso de atención haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
2. Saludar de inmediato, buenos días en que le puedo servir de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
3. Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
4. Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, con mayor razón a los que el ciudadano tiene acceso, evite los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

5. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de Servicio al Ciudadano.
6. No utilizar el celular mientras brinda un proceso de trámite, servicio o información con el fin de dar la toda la atención a la persona que tiene en frente.
7. Evitar gestos de desagrado.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público o contratista le corresponde:

1. Explicar al ciudadano la razón de la demora.
2. Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
3. De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

17.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Todos los funcionarios del Municipio de la Estrella deben dar prioridad a los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, siguiendo las siguientes recomendaciones:

Adultos mayores y mujeres embarazadas:

Se debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

Atención a niños, niñas y adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

se debe escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros.

Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

(víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El funcionario debe: Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud.

Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Atención de personas de talla baja

Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.

Personas en condición de discapacidad

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”. Cuando la persona lleve un acompañante, debe

ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

No se le debe halar de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Atención a personas con sordoceguera

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

Si el ciudadano está concentrado en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. mientras exista exigencia de uso de tapabocas por prevención de contagio de COVID se recomienda mantener una distancia de 2 metros y de ser necesario solicitar apoyo del área de Discapacidad para atender de manera integral al usuario.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de dos metros.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.

Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

La grabación o manuscrito debe tramitarse ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico el mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.

Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.

La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

17.1.2. Canal Telefónico



Disponga de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, contactos, extensiones y horarios de atención de la Administración Municipal.

El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al Ciudadano, se debe indicar el nombre de la Alcaldía e identificarse dando el nombre; Ejemplo del saludo sería de la siguiente manera: "alcaldía del Municipio de La Estrella, buenos días/buenas tardes habla YY" ¿con quién tengo el gusto de hablar?" ¿en qué le puedo ayudar?

Si va a direccionar una llamada suministre la extensión a la cual se va transferir por si se corta la comunicación.

Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Si debe poner la llamada en espera:

Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

En la finalización del servicio:

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

17.2.3. Canales de Atención Virtual



Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales.

Página WEB: <https://www.laestrella.gov.co/>

17.2.4. Correo Electrónico



El correo electrónico de la Administración Municipal de la Estrella es: contactenos@laestrella.gov.co

Recomendaciones generales:

El servidor público es responsable del uso de su 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 o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Utilice siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.

Sea 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.

Tener en cuenta al momento de la prestación efectiva del servicio, precisamente en la recolección de datos acorde a la normatividad vigente: *“La Alcaldía de La Estrella conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 172 de 2019, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. Igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión. Para su información consulte la política para el uso y tratamiento de datos personales”.*

En la finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección WEB de la Alcaldía.

17.2.5. Chat / ChatBot / WhatsApp



Recomendaciones generales:

Verifique el estado de los equipos antes de empezar.

Tenga a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

Empiece el servicio al ciudadano en el horario establecido y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

En lo posible no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.

No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

17.2.6. Redes sociales



La Alcaldía Municipal de La Estrella cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales administrados por la oficina de comunicaciones:

Facebook: alcaldía de la estrella

Instagram: @alcaldiadelaestrella

Twitter: @AlcaldEstrella

YouTube: Municipio de la Estrella

TikTok: @alcaldiaestrella

Así debe ser la comunicación en las Redes Sociales de la Alcaldía de La Estrella:

Estilo:

- Nunca estar ausentes
- Dar respuesta inmediata (Máximo dos horas de capacidad de respuesta)
- Lenguaje cercano, hablará de tú, contigo, nosotros. Se Comunicará en segunda persona (tú sabes...; está es la conclusión a la que has llegado...) y en primera persona del singular (Nosotros podemos hacerlo...; Entre todos vamos a lograrlo).
- La comunicación debe ser tan eficaz como la presencial.
- Si alguna persona solicita información que no es palanca del programa no se debe dejar sin respuesta, se debe dar direccionamiento por medio de un enlace URL que redirija al usuario o un número de teléfono con su respectiva extensión.

Respeto: Cuando participamos en las redes sociales debemos tener presente que nos encontramos en un terreno propio de la ciudadanía, y aquí, cada usuario tiene su opinión, que no siempre tenemos que compartir, pero sí respetar.

Las redes sociales se prestan para comentarios de diversa índole, entre ellos se encuentran algunos que atentan contra la imagen y buen nombre de la alcaldía municipal. A pesar de lo que digan, el último recurso en el que se debe pensar es borrar.

Las situaciones que justifican borrar un mensaje para cualquier red social de la Alcaldía de La Estrella deben ser:

- Palabras soeces e insultos personales hacia la administración u otros miembros que participen de la interacción de comentarios dentro de la red social.
- Comentarios ofensivos o discriminatorios por motivos de sexo, raza, color de piel o religión.
- Mensajes con la intención de causar un ataque a la dignidad ajena con el propósito de ofender la dignidad personal y de menoscabar la fama de la persona.
- Comentarios de connotación sexual hacia menores.
- Imágenes o Gifs de contenido explícito sobre violencia de cualquier tipo, actividad sexual o desnudos.
- Contenido sensacionalista, engañoso o falso.
- Enlaces con spyware o malware.
- Incitación a la violencia o al vandalismo contra alguien o una institución pública o privada.
- Las demás que se tenga en consideración dentro de la política de uso de la red social correspondiente.

Transparencia: La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

Esta es la norma básica de los medios sociales y la piedra angular de la filosofía del gobierno municipal para hacer de La Estrella un municipio Más Cerca de La Gente de cara a la comunidad.

Corresponsabilidad: Comunicar a través de las cuentas oficiales y relacionadas en redes sociales con la Alcaldía de La Estrella, es una gran responsabilidad, por ello al interior del equipo de comunicaciones se debe tener claro bajo qué línea de mensaje y bajo qué orientación debe comunicar.

Calidad: Se deben publicar piezas de calidad desde lo gráfico. Al igual que ofrecer atención y diálogo de calidad con toda la ciudadanía, regido por la amabilidad, la veracidad e inmediatez de la información. A través de las redes sociales de la alcaldía de La Estrella como canal de servicio a la comunidad, tiene la responsabilidad de fortalecer la imagen y reputación de la Administración Municipal.

Gramática y ortografía: La concreción de los mensajes hace más exigente la labor de comunicación, permitiendo publicar la misma información de una forma más directa y sencilla, sin sacrificar el lenguaje.

Términos de Uso de los usuarios de las redes sociales de la alcaldía de La Estrella

1. Las opiniones que son publicadas en nuestro muro, son de entera responsabilidad de los usuarios miembros de nuestro "Fan Page". Estas acciones no representan, ni interpretan la visión de la entidad.
2. Los usuarios son responsables de sus aportes y de las consecuencias que puedan tener sobre su reputación.

3. Desde el momento en que usted se hace Fan de nuestro “Fan Page”, acepta y entiende las políticas y condiciones descritas aquí. Además, se compromete a: A. No referirse en términos difamadores, insultantes, racistas, hacia alguna entidad pública o privada, persona perteneciente a alguna comunidad indígena o afrodescendiente; Religión o sexo, que incentive cualquier forma de violencia o discriminación. B. Los comentarios tipo “SPAM” y con contenido publicitario, podrán ser borrados, con el fin de estimular la participación en temas de interés general y no particular.
4. Los comentarios que infrinjan estas normas, podrán ser borrados para salvaguardar la honra y el respeto de los miembros de esta comunidad, en este espacio de participación e interacción: directa, transparente y constructiva, en la relación: “Ciudadano – Gobierno - Ciudadano”.
5. Las cuentas: Facebook: alcaldía de la estrella, Instagram: @alcaldiadelaestrella, Twitter: @AlcaldEstrella, YouTube: Municipio de la Estrella, TikTok: @alcaldiaestrella son las únicas cuentas oficiales del del municipio de La Estrella.

BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República. (12 de Julio de 2011). Congreso de la República.
Obtenido de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Decreto 612 de 2018.
Secretaría de la Transparencia. (s.f.).

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Obtenido de: <https://bit.ly/2Oj6hXH>

Política de Datos Personales, obtenido de:
<https://www.laestrella.gov.co/uploads/entidad/politicas/5dd24-decreto-172-de-2019.pdf>

Valores del servicio público (Código de Integridad) tomado de:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/34877072/2019-08-21_Codigo_integridad.pdf/da1a074a-8309-a46e-11a5-cfff0a3279e9?t=1566404916392