

 <p>Personería de Rionegro <i>nuestro compromiso es servir</i></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2022

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	7
5. MARCO NORMATIVO	7
6. GENERALIDADES.....	9
6.1 EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LO INTEGRAN 6 COMPONENTES:	9
6.2 ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES.....	14
6.3. CANAL PRESENCIAL – PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 19	
6.4. CANAL TELEFÓNICO – PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 27	
6.5. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL – PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	30
6.6. REDES SOCIALES.....	33
6.7. CANAL DE CORRESPONDENCIA – PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	35
6.8. CORRESPONDENCIA	35
6.9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.....	37
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	39

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece como uno de los fines esenciales del estado, servir a la comunidad, por esta razón la Personería Municipal de Rionegro adopta los protocolos de servicio al ciudadano con lo cual busca mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos; los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

La Personería pondrá a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso de información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de eficiencia, eficacia y transparencia, para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción de la vigencia 2022 de la Personería de Rionegro, mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan la identificación y el tratamiento oportuno de los riesgos de corrupción, la rendición de cuentas en un diálogo abierto y participativo, la racionalización y simplificación de trámites y servicios, la divulgación, disposición y consulta de información y el fortalecimiento de una cultura de integridad.

2. ALCANCE

Desde el momento en que se tiene el primer contacto con el ciudadano, gestionando la solicitud u orientación 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, evaluando el nivel de satisfacción y adoptando medidas para el mejoramiento continuo.

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 regula la elaboración anual del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las diferentes entidades nacionales, departamentales y municipales; la Ley establece que el plan debe contemplar:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
- Las medidas anti trámites.
- La rendición de cuentas.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Dichos lineamientos, estrategias, mecanismos y controles anticorrupción, establecidos en el presente documento serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad a todos los procesos y procedimientos de la Personería.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor.
- **CALIDAD:** es el grado en que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad)
- **CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.
- **CANAL CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. La Correspondencia De Las Entidades Hace Parte De Este Canal.
- **CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de redes de telefonía fija o móvil. mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. pertenece a esta canal los teléfonos fijos de la entidad.
- **CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
- **CHAT:** término proveniente del inglés que en español equivales a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas,

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

- **DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias,, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.
 - **COGNITIVA:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
 - **ENANISMO O TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
 - **FISICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
 - **MENTAL:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
 - **MÚLTIPLE:** Se Presenta Más De Una Deficiencia Sensorial, Física O Mental.
- SENSORIAL:**
- i) **Visual:** Pérdida O Disminución De La Visión.
 - ii) **Auditiva:** Pérdida O Disminución En Audición
 - iii) **Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
 - **PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema particular.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto – sms – y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

La Personería de Rionegro es una entidad especial del orden municipal que trabaja por la guarda, promoción, difusión y defensa de los Derechos Humanos; la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial; promueve el ejercicio de las libertades civiles, los deberes y derechos para un orden justo de convivencia.

Visión

La Personería de Rionegro, en el año 2025, espera ser reconocida por sus altos índices de satisfacción en la comunidad rionegrera y demás partes interesadas con las que se relaciona, siendo un referente por su gestión en el Oriente Antioqueño para la promoción y defensa de los Derechos.

5. MARCO NORMATIVO

DESCRIPCION	CONTENIDO
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.
Ley 99 de 1993	Protección medio ambiente.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 136 de 1,994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Ley 192 de 1994	Servicios Públicos Domiciliarios.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 294 de 1996	Violencia intrafamiliar.
Ley 387 de 1997	Desplazamiento Forzado.
Ley 388 de 1997	Desarrollo Urbano.
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas.
Ley 575 de 2000	Violencia Intrafamiliar.
Ley 594 de 2000	Por la cual se dicta la Ley General de Archivos.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 906 de 2004	Sistema Penal Acusatorio.
Ley 906 de 2004	Ministerio Público en lo penal Personerías.
Ley 909 de 2004	Empleo Público y carrera administrativa.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia.
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"
Ley 1551 de 2012	Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Sistema de Gestión de calidad sector público.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración.
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 943 de 2014	Por la cual se actualiza el Modelo Estándar de control interno (MECI)

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999.
Decreto 872 de 2003	Sistema de Gestión de calidad sector público.
Decreto 1599 de 2004	Modelo Estándar de Control Interno MECI.
Decreto 785 de 2005	Clasificación estructura administrativa códigos niveles.
Decreto 2772 de 2005	Competencias Laborales comportamentales
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Directiva Presidencial 12 de 2002	Lucha contra la corrupción en la contratación estatal.
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de Lucha Contra la Corrupción.

6. GENERALIDADES

6.1 EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LO INTEGRAN 6 COMPONENTES:

1. Componente: Gestión del Riesgo

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO.

Frente al primer componente del Decreto 2641 de 2012, Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo. La Personería actualizó su metodología para la administración de los riesgos por procesos y procedimientos, lo que implica considerar los riesgos asociados con los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos, tangibles e intangibles. La Metodología y políticas en la administración del riesgo al interior de la Personería facilitan el proceso de identificación, análisis, valoración, definición de la política y monitoreo del riesgo.

Las acciones determinadas son:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Definir criterios generales para la identificación y prevención de riesgos de corrupción.
- Capacitar a líderes, gestores y responsables de proceso en la metodología de administración del riesgo implementada por la Personería.
- Elaborar y aprobar mapas de riesgos y sus planes de manejo incluyendo riesgos de corrupción.

GESTIÓN DEL RIESGO

Este componente no sólo permitió la identificación de los riesgos y formulación de estrategias de prevención y la elaboración de mecanismos orientados para prevenirlos o evitarlos.

Entendido el Riesgo de Corrupción como la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular, la Personería Municipal de Rionegro ha identificado, analizado, valorado sus riesgos de corrupción y definido las políticas de administración de los mismos, de la siguiente forma:

- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás organismos de control que sea competente.
- Publicar los Procesos de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Personería Municipal.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
- Buzón de quejas y reclamos: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento las anomalías presentadas, en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Alcaldía Municipal o de las entidades presentes en el municipio; así mismo se cuenta con el correo electrónico institucional personeria@Rionegro.gov.co.
- Responder y velar por que se les dé respuesta a los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- La Personería Municipal de Rionegro promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

2. Componente: Racionalización de tramite

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Personería Municipal de Rionegro, mediante la simplificación, estandarización, optimización y automatización de su gestión, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Para tales efectos, la Personería Municipal de Rionegro se encuentra diseñando e implementado un Sistema de Gestión que le ha permita:

- Revisar sus procesos y clasificarlos en estratégicos, de apoyo, misionales, de evaluación y mejora, dándole prioridad a los procesos misionales:

Los cuales han establecido sus servicios y los requisitos mínimos para la gestión.

- Cada uno de los procesos de la entidad, y en especial los misionales, contará con procedimientos documentados que señalan los requisitos legales y reglamentarios a seguir, así como las condiciones de atención al usuario, los cuales están soportados en los procedimientos de la Personería Municipal.

De igual forma, los funcionarios contarán con el aplicativo para el registro y conservación de documentos asociados a cada atención, permitiendo así una clara

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

identificación y trazabilidad de la gestión, la misma que sirve de soporte para brindarle información a un usuario o entidad solicitante sobre la situación o estado de un trámite adelantado en la Personería Municipal de Rionegro.

3. Componente: Rendición de cuentas

La Personería Municipal establecerá anualmente un grupo interdisciplinario para adelantar la consolidación de la información para la Rendición de cuentas a la comunidad de rionegreros, bajo los principios de transparencia, autonomía, responsabilidad, eficacia y eficiencia en el manejo de los Recursos Públicos.

En consecuencia de esto La Personera Municipal conformará un equipo de trabajo, para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual cumplirá adicionalmente con las siguientes funciones:

- Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la entidad.
- Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establecer los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Identificar, analizar, depurar y consolidar la información a rendir a la comunidad.

Realizar la actualización permanente de la información en la página web de la Entidad.

1. Componente: Mecanismos para mejorar la atención al Usuario

La Personería Municipal de Sabaneta, implementa un procedimiento para la atención del ciudadano con el fin de optimizar, extender y otorgar la atención oportuna y transparente a la ciudadanía.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Este nuevo procedimiento, se dedica explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, velará por la protección de los Derechos Humanos, la participación ciudadana y la Defensa del Interés Público, mediante las siguientes actividades:

- Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos.
- Atención de quejas y orientación al ciudadano de acciones en sede y activación de mecanismos jurisdiccionales de protección de derechos fundamentales y colectivos.
- La atención prioritaria a la población en situación de indefensión, facilitando el cumplimiento de las órdenes impartidas al órgano de control, a favor de las víctimas, conforme la ley 1448 de 2011.
- Diseñando e implementando estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano.
- Capacitación a los servidores públicos de la Personería en la atención al cliente.

En el fortalecimiento de los canales de atención; presencial (mejoramiento de las instalaciones), virtual (redes sociales, correo electrónico), telefónica y escrito, la entidad dispone de correo electrónico, redes sociales.

2. Componente: Transparencia y acceso a la información

Otras acciones son:

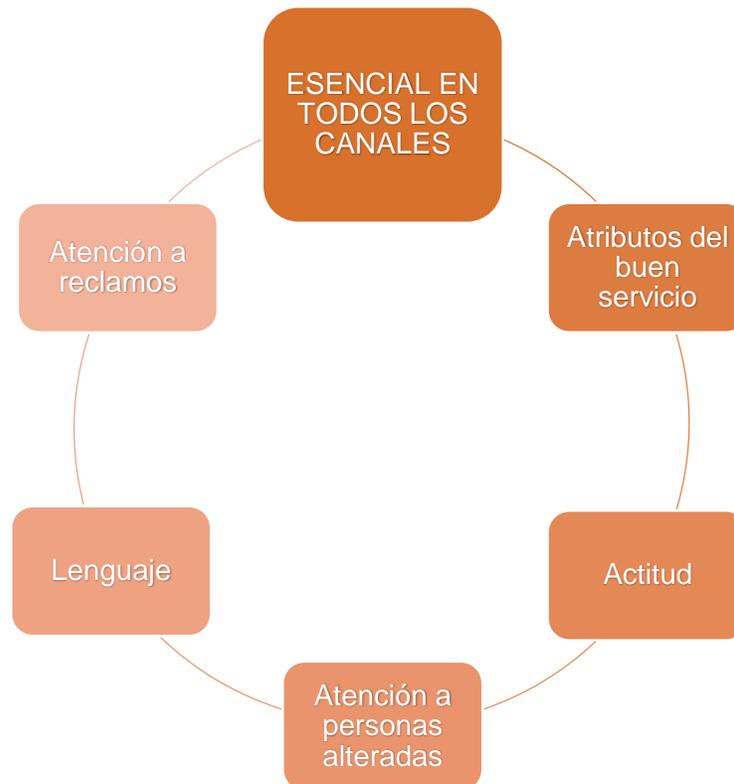
- En el manejo de Correspondencia; la oportuna entrega y recepción de la correspondencia.
- En la atención presencial a la comunidad; brindará asesoría, acompañamiento, orientación, en acciones y mecanismos de protección inmediata al ciudadano con calidad humana.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- En la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; se recibirá respetuosamente y se gestionará las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos tramitándose a través de la asesoría jurídica especializada.

En la permanente acción para restitución de derechos; acompañará y dará gestión de medidas de protección y amparo al ciudadano a través de sus funcionarios.

6.2 ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES



Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Personería. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo el servicio debe ser:

- Respetuoso: Los usuarios esperan ser reconocidos y valorados
- Amable: cortés pero también sincero
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Personería para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Personería – incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento – el conducto regular – con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos de la personería 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, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas
- Es respetuoso
- Lo orienta con claridad y precisión
- Lo atiende con calidez y agilidad

Por el contrario se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Si”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Pautas para que la negativa sea bien recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar 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.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Atención a reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, 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.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

6.3. CANAL PRESENCIAL – PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Personería de Rionegro.

Recomendaciones generales

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Personería. Por eso, 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.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros – si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Es muy importante tener en cuenta:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo que este en la Personería.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 min antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Verificar que entiendan la necesidad de frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

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.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en la Personería, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por que debe remitirlo a otro punto.
- Darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención.

Solicitud de servicio demorada

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

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tardea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe para que resuelva de fondo.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a 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.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

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.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Al servidor público le corresponde:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- 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 servidor público 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 no 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 cual es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- 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.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no sepáralos, ni distraer o consentir el animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazos propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

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.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- 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 un metro.

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.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Atención a personas de talla baja

- Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.4. CANAL TELEFÓNICO – PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

Tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir, debe usarse un tono de voz vivaz y enérgica que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

La vocalización: pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, como transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

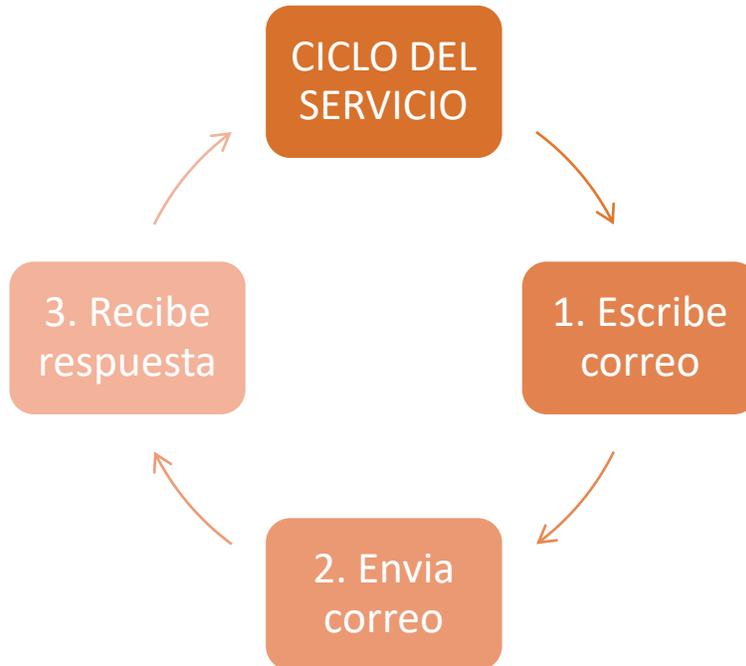
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que el ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien si va atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informara al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

6.5. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL – PROTOCOLO 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 chat, correo electrónico y redes sociales.

Recomendaciones generales

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data)
- 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.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- 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.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión 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 si conteste”, 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 correos electrónicos 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quienes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

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 entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para:

Asunto:

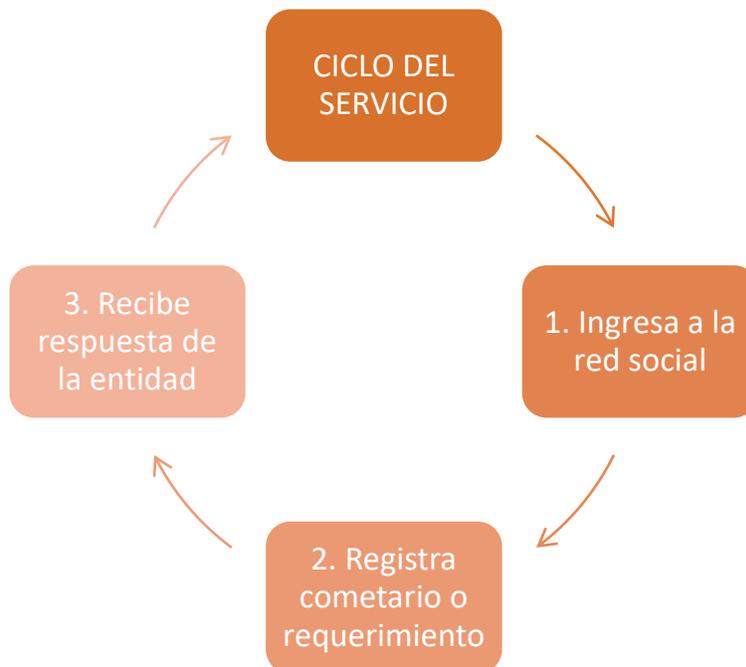
Respetado señor Jaramillo:

En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta).
 Gracias por comunicarse con (Entidad).

Cordialmente,

FERNANDO RAMÍREZ SUÁREZ
 Coordinador de Servicio al Ciudadano

6.6. REDES SOCIALES



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información – en simultánea - puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata

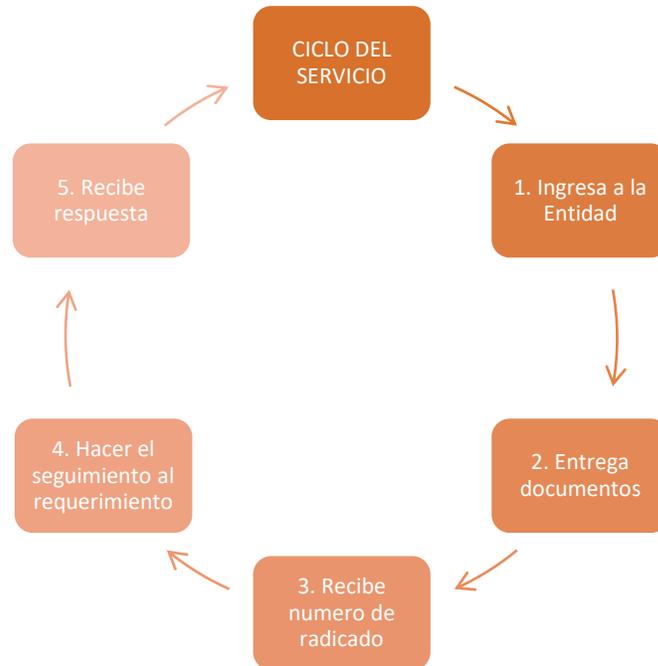
- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.7. CANAL DE CORRESPONDENCIA – PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal

6.8. CORRESPONDENCIA

Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos Días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.” , “Sra.”

En el desarrollo del servicio.

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuanto tiempo se abrirán los buzones
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes delegadas.
- Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

6.9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la constitución política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades

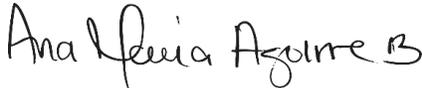
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PE-01-PL10
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 20/01/2022

- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	20/01/2022	Creación del documento


ANA MARIA AGUIRRE BETANCUR
PERSONERA MUNICIPAL