

# PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO



*Riohacha*  
**470**  
1545 - 2015 años

**2015**



## INTRODUCCION

Servir al ciudadano implica un compromiso con sus necesidades, la atención a prestar, la presentación física de las instalaciones, la forma de atención, el conocimiento de la entidad que se representa y ante todo con la actitud mostrada por el servidor público en el ejercicio de su labor.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que los ciudadanos y ciudadanas tienen de la Alcaldía Distrital de Riohacha.

Este instrumento se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Alcaldía distrital de Riohacha incluidos aquellos contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía. En él se encuentran plasmados los lineamientos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad a los ciudadanos(as) de manera tal que sus derechos y expectativas sean intervenidos adecuadamente atendiendo sus demandas y necesidades.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tiende a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos(as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Alcaldía Mayor de Riohacha en la atención a los ciudadanos(as), 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(a) como instrumento de mejora de la gestión.



## **EL SERVICIO AL CIUDADANO**

### **CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)**

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Alcaldía Mayor de Riohacha debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Alcaldía Mayor de Riohacha, son el eje principal de la gestión de la entidad. Cada persona que acude a la Alcaldía y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de la Alcaldía Mayor de Riohacha, el alcance de su labor.

### **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano (a).

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

**AMABLE:** Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Alcaldía Mayor de Riohacha.

**DIGNO:** Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor,



profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.

**EFFECTIVO:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

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

**INFORMATIVO:** La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Alcaldía Mayor de Riohacha, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

**ACTUAL:** La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

**ADAPTABLE:** La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

**SOLIDARIO:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Alcaldía Mayor de Riohacha deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

**RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la Alcaldía Mayor de Riohacha debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Alcaldía en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Alcaldía Mayor de Riohacha conserve la credibilidad de la ciudadanía.

### **IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).**

El personal de las Ventanillas de Atención de cada punto de la Alcaldía, así como los demás servidores públicos y contratistas deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de



comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a).



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A)**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Mayor de Riohacha cuenta con el servicio de Ventanilla Única de atención, para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en la Alcaldía Mayor de Riohacha comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Riohacha .

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

### **VIGILANTES**

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe preguntar a las personas para donde van o a quien buscan o que tramite requieren efectuar, para indicarles, y de no contar con la información, se remite al personal de la ventanilla de atención para que ellas le den las indicaciones.

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Alcaldía Mayor de Riohacha.

#### PROTOCOLO

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano(a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

#### RECEPCIÓN

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

#### PROTOCOLO

- Dar la bienvenida al ciudadano(a) diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).
- En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

#### SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN

El Personal de la Ventanilla Única de Atención deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

#### PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas de personal de la Ventanilla Única de Atención de la Alcaldía Mayor de Riohacha debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta

#### PROTOCOLO

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

#### PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Ofrecer a los ciudadanos (as) de la Alcaldía Mayor de Riohacha un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:
- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

## EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN

### EVENTO 1

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a) o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

### EVENTO 2

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los gerentes de Convocatoria que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el servidor o contratista de la Alcaldía e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano(a) el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

### EVENTO 3

Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano (a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

### EVENTO 4

Si la pregunta del ciudadano (a) debe ser respondida por servidores, servidoras o contratistas de un área diferente al grupo de atención al ciudadano (a), éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano(a) o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano (a).

En este punto, es preciso señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores, servidoras y contratistas del grupo de Atención al ciudadano (a) deban



acudir a los responsables de la información, es que éstos mantengan los sistemas de información, actualizados y así se podrá hacer la consulta directamente.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano(a) se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano (a).

Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como “dígame que espere la respuesta”, no obstante estar el plazo vencido, o “estoy ocupado(a) llame más tarde” en tanto que estas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta a un ciudadano(a).

Si la consulta corresponde a alguna dependencia de otra sede de la Alcaldía Mayor de Riohacha, el servidor, servidora o contratista de la Ventanilla Única de Atención deberá investigar el estado de la misma en el sistema, si allí no está la información, se establecerá contacto con las extensiones del lugar donde se pueda suministrar la respuesta.

En eventos especiales, cuando se requieran datos específicos se comunicará al ciudadano(a) con el responsable por la Alcaldía Mayor de Riohacha , logrando así un filtro de calidad para la atención al ciudadano(a) o se le acompañará hasta el sitio, en la misma sede en donde se le podrá brindar la atención adecuada.

#### ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla con su horario de trabajo; de ser posible.



- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- No utilice frases afectuosas hacia el ciudadano (a)
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano(a) no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 3 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Alcaldía Mayor de Riohacha. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?"

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

## EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN

### EVENTO 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano(a) espere:

- Explíquese la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano(a) su número telefónico y dígame que lo llamará.
- Si el ciudadano(a) acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquese cómo va su gestión.

### EVENTO 2

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explique al ciudadano(a) la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

- Termine la llamada adecuadamente:
- Resúmale al ciudadano(a) lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano(a) colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

#### OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha , éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

#### PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la Alcaldía Mayor de Riohacha cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página [www.riohacha-laquajira.gov.co](http://www.riohacha-laquajira.gov.co)

El operador del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Alcaldía Mayor de Riohacha , los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos(as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor o contratista de la Alcaldía Mayor de Riohacha, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de la Alcaldía Mayor de Riohacha respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as).

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará más adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

## **ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES**

### **PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES**

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda la Alcaldía Mayor de Riohacha son personas calificadas en tanto que se trata de servidores públicos, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos o ciudadanos(as) del común con expectativas de ingresar a un cargo público.

Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando personal de la Ventanilla Única de Atención se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Alcaldía Mayor de Riohacha, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la Secretaría General para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona de la Ventanilla Única de Atención, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el personal de la Ventanilla Única de Atención se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).

#### PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Alcaldía Mayor de Riohacha acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Alcaldía o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, personal de la Ventanilla Única de Atención, debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución

temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas de la Ventanilla Única de Atención, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

El vigilante deberá dirigirlos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula:  
"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... En qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a);

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Alcaldía Mayor de Riohacha, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de la Alcaldía Mayor de Riohacha o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos en "EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN" del ítem PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.



Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad. Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

## **TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Alcaldía Mayor de Riohacha.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

## **TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS**

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Alcaldía Mayor de Riohacha se le dará este tratamiento por personal de la Ventanilla Única de Atención y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el sistema ORFEO y dirigirlas a la Oficina Asesora Jurídica para que desde allí se asignen a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales, se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad.

## **PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)**

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Alcaldía Mayor de Riohacha , por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Alcaldía Mayor de Riohacha deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Alcaldía Mayor de Riohacha no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

#### MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de la Alcaldía Mayor de Riohacha deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la Alcaldía Mayor de Riohacha no podrán negarse a recibir



solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la Alcaldía Mayor de Riohacha de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) de la Alcaldía Mayor de Riohacha solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la Alcaldía Mayor de Riohacha deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

#### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta (1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

#### **AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.**

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de



información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

#### **BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS**

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan

Posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

#### **TRAMITE DEL CIUDADANO(A)**

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Alcaldía Mayor de Riohacha al link determinado para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, nombre de la entidad y cargo, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, y después de presionar el botón de “registrar su solicitud”, el sistema le muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía automáticamente al correo electrónico ingresado.

Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Mayor de Riohacha, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada que queda en el sistema ORFEO.

#### **TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DEL PQRS**

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo, y está asignado en la Dirección TIC de la entidad.