



NIL 800.103.180-2

**República de Colombia**  
**Municipio de San José del Guaviare**  
**DESPACHO ALCALDE**  
**Alcaldía Municipal**



**RESOLUCIÓN N° 375 DE 2021**  
**(03 de junio)**

"Por medio de la cual se adopta el Protocolo de Atención al Ciudadano

**EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial la Ley 87 de 1993 reglamentada por el Decreto 1537 de 2001 y,

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de estas.

Que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición; según criterio del numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con los deberes consignados en la Ley 190 de 1995.

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano nació con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Que en la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare parte de los servicios y trámites que ofrece las diferentes dependencias para la Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, exige a cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que en ejercicio del Principio de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" a través del Decreto 1499 de 2017 actualiza el modelo para el funcionamiento del sistema de gestión y su articulación con el sistema de control interno y mediante la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, en este espacio se coloca a disposición de la ciudadanía, información sobre la Gestión Documental realizada por la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare.



*"Oportunidad y Progreso para Todos"*  
Conmutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanlosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanlosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanlosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanlosedelguaviare-quaviare.gov.co)





NIT. 800.103.180-2

**República de Colombia**  
**Municipio de San José del Guaviare**  
**DESPACHO ALCALDE**  
**Alcaldía Municipal**



Que por este motivo la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, establece el Protocolo para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos y las políticas institucionales.

Que a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y del Comité Coordinador de Control Interno mediante Actas No.3 del 3 de junio de 2021 respectivamente se revisó y aprobó el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto el Despacho,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el documento DO-GTH-02 Protocolo de Atención al Ciudadano de la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, dando cumplimiento al componente de Atención al Ciudadano como uno de los productos a implementar para mejorar la atención y servicio e cumplimiento a los principios de Transparencia de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2472 de 2012, y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, el cual hace parte de ésta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Los Servidores Públicos de la Alcaldía del municipio de San José del Guaviare serán responsables de la aplicación de éste Protocolo.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquiera que le sea contraria.

Dada en San José del Guaviare, a los tres (03) días del mes de junio de dos mil veintiuno (2021).

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

  
**RAMON GUEVARA GOMEZ**  
Alcalde Municipal

Anexo: DO-GTH-02 Protocolo de Atención al Ciudadano: Dieciocho (18) Folios

Revisó: Ricardo Andrés Vargas Baquero, Profesional Especializado Despacho del Alcalde

Elaboró: Rubiera Novoa Velandia, Profesional de Apoyo MIPG



**"Oportunidad y Progreso para Todos"**  
Commutador 5849214- 5849483- 5840889  
Calle 8 No. 23-87 Barrio El Centro, Código Postal: 950001  
[alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](mailto:alcaldia@sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)  
[www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co](http://www.sanjosedelguaviare-quaviare.gov.co)











**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIÓN. ....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. ALCANCE. ....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. Normatividad Aplicable. ....</b>	<b>3</b>
<b>5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. Marco Conceptual.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. Glosario.....</b>	<b>5</b>
<b>6. ELEMENTOS COMUNES Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO. ....</b>	<b>6</b>
<b>7. CANALES DE ATENCIÓN. ....</b>	<b>6</b>
<b>7.1. Política de Servicio al Ciudadano. ....</b>	<b>7</b>
<b>7.2. Procesos y Procedimientos.....</b>	<b>7</b>
<b>7.3. Cobertura y Fortalecimiento de los Canales de Atención. ....</b>	<b>7</b>
<b>7.4. Lenguaje Claro. ....</b>	<b>7</b>
<b>7.5. Seguimiento y Control. ....</b>	<b>7</b>
<b>7.6. Carta del trato digno.....</b>	<b>7</b>
<b>8. CANAL ESCRITO.....</b>	<b>8</b>
<b>8.1. Correspondencia.....</b>	<b>8</b>
<b>8.2. Correo electrónico. ....</b>	<b>8</b>
<b>8.3. Servicio Electrónico.....</b>	<b>9</b>
<b>8.4. Buzón de Sugerencias. ....</b>	<b>9</b>
<b>9. REQUISITOS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS. ....</b>	<b>10</b>
<b>9.1. Inconformidades Presentadas. ....</b>	<b>10</b>
<b>9.2. Aplicación y Uso del Lenguaje.....</b>	<b>11</b>
<b>9.3. Atención de Quejas y Reclamos.....</b>	<b>11</b>
<b>9.4. Atención por parte de los celadores y guardianes ....</b>	<b>12</b>
<b>10. TÚ IMAGEN, TU CARTA DE PRESENTACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>10.1. Imagen Personal. ....</b>	<b>12</b>

	<b>ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE</b> <b>PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION</b> <b>COMUNITARIA</b> <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: DO-GTH-02,</b> <b>Versión: 01</b> <b>Fecha de aprobación:</b> <b>03/06/2021</b> <b>Página 2 de 18</b>	
--	--	--	--

10.2. Comportamiento.....	12
10.3. Expresividad en el Rostro.....	12
10.4. La Voz y el Lenguaje.....	13
10.5. Posición y/o Postura.....	13
10.6. Puesto de Trabajo.....	13
10.7. Puntualidad en el Horario de Trabajo.....	13
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
11.1. Atención Preferencial.....	14
11.1.1. Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas.....	14
11.1.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes.....	14
11.1.3. Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad.....	14
11.1.4. Grupos Étnicos Minoritarios.....	14
11.1.5. Personas en Condición de Discapacidad.....	14
11.1.6. Atención a Personas Ciegas o Con Alguna Discapacidad Visual.....	14
11.1.7. Personas Con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacusias.....	15
11.1.8. Persona Sordociego.....	15
11.1.9. Personas con Discapacidad Cognitiva.....	15
11.1.10. Personas con Discapacidad Mental.....	15
11.2. Atención Telefónica.....	15
12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	17
12.1. Derechos de los Ciudadanos.....	17
12.2. Deberes de los Ciudadanos.....	17
13. APROBACIÓN DEL PROTOCOLO.....	17
14. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN.....	18
15. REGISTROS.....	18
16. CONTROL DE CAMBIOS.....	18



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON EXPOSICIÓN TERRITORIAL
	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 3 de 18	

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente *Protocolo de Atención al Ciudadano* está dirigido principalmente a los servidores públicos del municipio de San José del Guaviare; a través del cual se pretende mejorar y estandarizar los procesos de trámites y servicios, para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los ciudadanos.

Este instrumento se establece como una estrategia que busca mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal, donde los ciudadanos podrán hacer valer sus derechos, deberes y podrán obtener información, realizar trámites, solicitar servicios, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) además evaluar las solicitudes realizadas a la Administración Municipal.

El *Protocolo de Atención al Ciudadano* integra los valores institucionales que se encuentran establecidos en el Código de Integridad de la administración municipal, atributos del buen servicio y protocolos que se deben de tener en cuenta para brindar un adecuado servicio por los diferentes canales de atención dispuestos por la Alcaldía; donde los servidores serán poseedores de unas bases sólidas que garanticen y brinden un servicio con amabilidad, efectividad y transparencia a toda la comunidad.

Este protocolo se sustenta bajo la normatividad establecida en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y por los protocolos de Servicio al Ciudadano (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), los cuales buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el fin de que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios, transparentes y satisfactorios.

## 2. DEFINICIÓN.

El Protocolo de Atención al Ciudadano se concibe como un documento guía de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, en él se establecen reglas, pautas y normas que deben ser socializadas e implementadas por la Administración Municipal; garantizando de esta forma una excelente calidad en la prestación del servicio al ciudadano con oportunidad y progreso para todos.

## 3. OBJETIVO.

Otorgar herramientas eficaces y efectivas a los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, que permitan prestar una atención integral con calidad en los diferentes trámites y servicios que ofrece la Entidad.

## 4. ALCANCE.



Este protocolo inicia con la llegada del usuario a la Administración Municipal o con el contacto inicial por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Administración municipal y finaliza con la intervención, solución y/o trámite del servicio prestado.

### 4.1. Normatividad Aplicable.

La normatividad vigente establecida y adoptada en el presente protocolo se encuentra discriminada así.

- ✓ Constitución Política de Colombia, artículo 2, *son fines esenciales del estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución ...*



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02 ,	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 4 de 18	

- ✓ Constitución Política de Colombia, artículo 20, *Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información verás e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación ...*
- ✓ Ley 190 de 1995, capítulo IV sistemas de control, B. Control Social.
- ✓ Ley 190 de 1995, capítulo V aspectos institucionales y pedagógicos, artículo 55; *“las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición ...”*
- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, Capítulo 111, Artículo 14 la implementación del programa Gobierno En Línea.
- ✓ Ley 962 del 8 de julio de 2005 *“Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- ✓ Ley 1618 de 2013 *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- ✓ Decreto 2539 de 2005 *“Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005”*.
- ✓ Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano”*.
- ✓ Decreto 019 del 10 de enero de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- ✓ Decreto 2693 de 2012 *“Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”*.

## 5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES.



### 5.1. Marco Conceptual.

El presente protocolo se establece bajo las bases de la Constitución Política de Colombia, Artículo 2, son fines esenciales del estado: *“Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...”*

Y en el Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 *“Oportunidad y Progreso para Todos”* Programa. Municipio Integrado y Participativo. Donde se busca promover la participación activa de todos sus ciudadanos, contribuyendo de esta forma al logro de resultados institucionales para la satisfacción de las necesidades y derechos de todos.



### 5.2. Glosario.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 5 de 18	

- **Anónimo:** Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **Atención al Ciudadano:** Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Administración Municipal de San José del Guaviare información, colaboración, apoyo, asesoría, orientación frente a algún trámite y/o servicio.
- **Atributo: De Servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
- **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.
- **Canales de Atención:** Son los medios y espacio de que se valen los cuidados para realizar trámites, solucionar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración Pública y del Estado en general.
- **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se puede realizar trámites, servicio, informar, orientar o asistir al ciudadano.
- **Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica.
- **Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.
- **Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencia, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para practicar. 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 (Definición de la Organización Municipal de la Salud).
- **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.
- **Manual:** Documento guía que otorga un soporte para fundamentar un procedimiento, el cual es utilizado por las partes interesadas.
- **Preguntas Frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultadas de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contienen orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y efectividad en el uso de un canal específico.
- **Petición:** Es una solicitud presentada en forma respetuosa verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de obtener pronta solución sobre la misma.
- **Queja:** es el medio por el cual el usuario manifiesta su incomodidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinando funcionarios o por la forma y condiciones en que se presente.
- **Reclamo:** Es una solicitud que manifiesta la incomodidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tome los correctivos del caso.
- **Redes Sociales:** Aplicación 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.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMAS DE DESARROLLO CON DIMENSION TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 6 de 18	

- **Servidor Público:** Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123)
- **Sugerencia:** Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.
- **Usuario:** toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un trámite o un servicio.
- **Ventanilla Única:** 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 que hacer de la entidad y del estado.
- **MIPG:** (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

## 6. ELEMENTOS COMUNES Y ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

La Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, en su compromiso de brindar al usuario la orientación en los diferentes procesos de gestión institucional y prestación de servicios a la comunidad, con criterios de oportunidad, calidad y eficiencia con oportunidad y progreso para todos se enfoca en los siguientes lineamientos.

**Amable:** La atención brindada debe ser cortés pero también sincera.

**Confiable:** Las respuestas a los requerimientos de los usuarios deben ser certeras y previstas en las normas.

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Efectivo:** 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. La información que necesita escuchar es una información oportuna, clara y completa. Respuesta como “No se...,” “Vuelve mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

**Incluyente:** Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distingo, ni discriminaciones. **Oportuno:** El servicio brindado debe ser en el momento adecuado, los términos adecuados con el ciudadano.

**Respetuoso:** Los seres humanos deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestra diferencia.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN.



Todo el componente humano de la Administración Municipal de San José del Guaviare, debe conocer, desarrollar y aplicar el presente *Protocolo de Atención al Ciudadano*, la política de servicio al ciudadano, la carta del trato digno al ciudadano para así prestar un servicio con calidad.

De igual forma se requiere contar con la disposición y compromiso de todos los servidores públicos en la contribución de forma positiva al fortalecimiento de la gestión institucional, a través de la mejora continua; buscando optimizar la prestación del servicio y así lograr impactar de forma positiva a toda la comunidad en general, para ello se han dispuesto los siguientes canales de atención.

**Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, la ventanilla única, el correo electrónico institucional y el portal web institucional.

- ✓ **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Municipio.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 7 de 18	

- ✓ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ✓ **Virtual:** Corresponde a la página institucional de la Alcaldía de San José del Guaviare, ventanilla ciudadanos +, servicio de atención en línea, donde encontrara (chat, redes sociales, foro, blog y encuestas).

### 7.1. Política de Servicio al Ciudadano.

Esta política contempla líneas estratégicas, sobre las cuales se desarrollarán actividades y acciones de mejora continua que garanticen una prestación del servicio con calidad y excelencia en toda la Administración Municipal, basadas en los componentes del "*Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano*", la cual mediante la coordinación de esfuerzos coordinados fortalece las capacidades institucionales y técnicas de las entidades, al igual que mejorar los mecanismos de interacción y acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

### 7.2. Procesos y Procedimientos.

Mediante la articulación del sistema de gestión documental y los lineamientos establecidos por MIPG, definida en una estructura simplificada y automatizada en sus procesos y procedimientos que garanticen el conocimiento pleno por parte de los usuarios sobre el trámite correspondiente a cada necesidad. De igual forma que aporte información relevante para la elaboración de los informes a los entes de control y a la ciudadanía.

### 7.3. Cobertura y Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Proporcionar a los ciudadanos las condiciones necesarias y adecuadas para su correcta atención; permitiendo así la reducción de barreras de acceso a los trámites y servicios prestados, mediante la implementación de estrategias de fortalecimiento en los diferentes canales de atención que dispone la Administración municipal (Página web, telefonía, correos institucionales, ventanilla única) todo lo anterior con la finalidad de brindar todas garantías de acceso a la información y atención al ciudadano.

### 7.4. Lenguaje Claro.

Garantizar que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible sobre los trámites y servicios sin complicaciones y sin necesidad de intermediarios, utilizando un lenguaje apropiado a la ciudadanía, teniendo presente sus culturas y sus dialectos para que de esta forma puedan ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones, sin complicaciones.



### 7.5. Seguimiento y Control.

Como herramientas de evaluación se realizaran encuestas de percepción al ciudadano que permitan conocer el grado de satisfacción en la atención y prestación de los servicios e implementar acciones correctivas que permitan una correcta interacción entre el Estado y la comunidad.

### 7.6. Carta del trato digno.

La búsqueda del progreso continuo con honestidad y transparencia son la puesta en marcha de la Administración Municipal de San José del Guaviare, para hacer de este hermoso municipio un lugar con oportunidad y progreso para todos, manteniendo y elevando el desempeño integral y fiscal como referentes de la acción transformadora.



 N.T. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 8 de 18	

Prestando un servicio eficaz y eficiente conforme a los siguientes principios: Debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, efectividad, eficiencia, oportunidad, información completa y clara, lucha contra la corrupción, moralidad, participación ciudadana, responsabilidad y transparencia.

## 8. CANAL ESCRITO.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico, formulario de PQRSD y buzones de sugerencias: 1) realizar trámites y solicitar servicios, 2) pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

### 8.1. Correspondencia.

#### *Antes del servicio.*

- ✓ Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- ✓ Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

#### *Durante el servicio.*

- ✓ 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. "
- ✓ 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.
- ✓ Abrir 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.

#### *Al finalizar el 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 Dependencia, área, oficina o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

### 8.2. Correo electrónico.

#### *Recomendaciones generales.*

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 9 de 18	

- ✓ Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- ✓ Las diferentes dependencias deberán dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias emitidas por los diferentes ciudadanos en los canales de atención dispuesta por la administración municipal.
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en forma impersonal.  
Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ 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 pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el 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.
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la 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.



### 8.3. Servicio Electrónico.

La Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, dispone de un portal web y en ella una ventana para realizar trámites de PQRS que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <https://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRDhttps://www.sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspxIdentificacion.aspx> en el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

### 8.4. Buzón de Sugerencias.

- ✓ Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.  
Abrir dos (2) veces al mes, el buzón de sugerencias.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON EMPLEO TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 10 de 18	

- ✓ Extraer los formatos diligenciados y remitirlos a la ventanilla única para que sean radicados.
- ✓ Dirigir a control interno de gestión, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

## 9. REQUISITOS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS.

- ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer el manual de procesos y procedimientos documentado debidamente actualizado; con el fin de dar información clara y oportuna.

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención durante su turno

*Nota. Bajo ninguna circunstancia ni por ningún motivo, ningún funcionario de la Administración municipal debe recibir pagos, regalos o dadas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo además de violentar los atributos del buen servicio, con lleva a responsabilidad penal y disciplinaria.*



Dicho lo anterior es deber de quienes conforman la Alcaldía mantener una disposición de servicio al ciudadano cuando se requiera así.

- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✓ Escuchar, 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 usuario una experiencia de buen servicio.
- ✓ Orientarlo con claridad y precisión.
- ✓ Atender al usuario con calidez y agilidad.
- ✓ Evitar trato altivo, desinteresado o condescendiente.
- ✓ Fortalecer continuamente el conocimiento
- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento que se acerca.
- ✓ Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presente.

### 9.1. Inconformidades Presentadas.

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verdaderamente 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 por 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 que se dice, sino como se dice.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 11 de 18	

- ✓ 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 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.

## 9.2. Aplicación y Uso del Lenguaje.



- ✓ Sea respetuoso, claro y sencillo; utilice frases corteses como: *"Con mucho gusto, ¿En qué le puedo ayudar?"* siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviatura. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadano o la que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano igual que utiliza términos como *"Mi amor"*, *"Corazón"*, *"Mamacita"*, *"Mi vida"* etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con *"Señor"* o *"Señora"*.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo *"Si"*, ya que se puede interpretar como frías y de afán.
- ✓ No siempre el funcionario público puede dar al ciudadano la respuesta que la espera. Por lo anterior, cuando se niega una solicitud las cosas se deben decir como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.
- ✓ 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 muestre que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse que el ciudadano reciba la información de manera satisfactoria.

## 9.3. Atención de Quejas y Reclamos.

Siempre que un ciudadano desee interponer una queja o un reclamo, el funcionario encargado para tal fin será el encargado de recibirla y deberá seguir las siguientes recomendaciones así.

- ✓ Escuchar con atención sin interrumpir al usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que usuario esta solicitado.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que pueda 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Cuando la queja o reclamo se presente por escrito (Documento), se debe verificar que contenga firma, correos, dirección de residencia y en lo posible número de contacto, para poder notificarle por los diferentes medios en el menor tiempo posible, en caso de no contener esta información se debe informar al ciudadano y prestarle el apoyo en lo posible para adquirir esta información.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedo satisfecho con la solución.
- ✓ Remitir de manera inmediata la queja o reclamo a la dependencia pertinente para que procedan a dar atención para su correspondencia.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 12 de 18	

#### 9.4. Atención por parte de los celadores y guardianes

Los celadores y guardianes de seguridad deben:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- ✓ Al ingreso y salida de la entidad verificar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Administración. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “*Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias*”.
- ✓ Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ✓ Indicarle que si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “*No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida*”
- ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “*mi señor*”, “*amigo*”, entre otros.
- ✓ Diligenciar la planilla de ingreso y salida de elementos de cómputo y materiales de oficina y demás pertenecientes a la Entidad.

### 10. TÚ IMAGEN, TU CARTA DE PRESENTACIÓN.

Por lo general, las personas se dejan llevar por la primera impresión, somos muy visuales; así que una buena imagen, es una manera de proyectar profesionalismo y liderazgo en el ámbito empresarial.

Este es un canal 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 se deben atender las siguientes recomendaciones.

#### 10.1. Imagen Personal.

Esta influye en la percepción que tendrá nuestro usuario respecto al servicio público y a la entidad, por tanto, es importante mantener presentación apropiada por el rol que se desempeña y, guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.



#### 10.2. Comportamiento.

Evitar comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; chatear en su teléfono, o hablar por celular o con sus compañeros toda vez que estas acciones, indisponen al usuario, le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.

#### 10.3. Expresividad en el Rostro.

No hace falta sonreír de manera forzada: Solo con mirar al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, si no se tiene cuidado esto puede hacer percibir que sus necesidades no son importantes.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 13 de 18	

#### 10.4. La Voz y el Lenguaje.

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

#### 10.5. Posición y/o Postura.

La postura adoptada mientras se atiende al usuario 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.

#### 10.6. Puesto de Trabajo.

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

En caso de retirarse o dejarlo por un corto periodo de tiempo, por alguna necesidad fisiológica u otro motivo, debe asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia mientras retorna.

#### 10.7. Puntualidad en el Horario de Trabajo.



La puntualidad muestra el grado de compromiso e interés real que se tiene hacia la empresa. Cumplir el horario de trabajo, de ser posible, los servidores de Atención al Ciudadano presentarse en su puesto de trabajo de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

### 11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, especialmente los encargados de atender al ciudadano deben cumplir con los siguientes protocolos establecidos para la atención al ciudadano así.

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y procurar: *"Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?"*.
- ✓ Preguntarle al usuario su nombre, usarlo para dirigirse a él anteponiendo *"Señor" o "Señora"*.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escuchando con atención.
- ✓ Verificar que entiende la necesidad con frases como: *"Entiendo que usted requiere..."*.
- ✓ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiere de forma clara y precisa.
- ✓ Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando se requiere).
- ✓ Explicar al usuario la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entrega.
- ✓ Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea 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."*.
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02.	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON DISPOSICIÓN TERRITORIAL
	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 14 de 18	

- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 11.1. Atención Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a un ciudadano en situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situaciones vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 11.1.1. Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas.

Personas con requerimiento especial, los adultos mayores, mujeres embarazadas que ingresen a las diferentes dependencias de la administración Municipal deberán recibir la atención prioritaria y no dejar esperar en la atención de los trámites y servicios prestados.

### 11.1.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes.

Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

### 11.1.3. Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad.

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

### 11.1.4. Grupos Étnicos Minoritarios.

(Indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si pueden comunicarse en español, en el evento que no hable español, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud y pedirles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.



### 11.1.5. Personas en Condición de Discapacidad.

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, no dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niño, evitar hablar en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirarlos con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido, comentarios imprudentes. Antes de llevar a cabo cualquier acción preguntar si desea recibir ayuda y como se le puede colaborar, cuando la persona lleve un acompañante, o prefiere y plantee sus requerimientos, esperar a que la persona termine su exposición.

### 11.1.6. Atención a Personas Ciegas o Con Alguna Discapacidad Visual.

No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado de las actividades que se está realizando durante la solicitud. Se orienta con claridad usando expresión 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



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON IMPACTO TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 15 de 18	

deben separarlo, ni distraerse o consentir al 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 público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

#### ***11.1.7. Personas Con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacusias.***

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (SIN EXAGERAR) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca, no denticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repite o lo escriba.

#### ***11.1.8. Persona Sordociego.***

Es preciso informar que está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere la Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (Caminador, muletas, bastón) si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

#### ***11.1.9. Personas con Discapacidad Cognitiva.***

Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos, ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dando la facilidad para entender conceptos y suministrar información).

#### ***11.1.10. Personas con Discapacidad Mental.***

Se debe hacer preguntas cortas, en el lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



### **11.2. Atención Telefónica.**

La atención telefónica es de vital importancia para la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare, toda vez que permite una comunicación en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, facilitando las consultas, trámites y servicios sin desplazarse a las instalaciones. Por consiguiente se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- ✓ Los funcionarios de la Administración Municipal que cuenten en el sitio de trabajo con un teléfono o extensión del conmutador deben atender la llamada rápidamente (máximo al tercer timbre). El ciudadano debe recibir atención en el primer intento de llamada.
- ✓ En caso de contar con micrófono mantenerlo frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada identificando nombre, dependencia, área u oficina de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.







 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON IMPACTO TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021 Página 16 de 18	

- ✓ Si no se cuenta con diadema, 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 de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto, apoyándose en el manual de procesos y procedimientos actualizados que debe estar publicado en la web.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, que será proporcionado por la Secretaría Administrativa y Desarrollo Social.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Usar un tono adecuado ni muy alto ni muy bajo, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Usar lenguaje claro y sencillo sin “omitir” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La vocalización que se emplea por el canal telefónico debe ser levemente menor a la usada en el canal presencial.
- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota si es necesario de los puntos importantes.
- ✓ Esperar sin interrumpir a que el ciudadano termine de hablar antes de responder. Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa, asegurarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor que atiende la llamada, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ 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 sí va a atender al usuario.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- ✓ Si es preciso, informar al usuario qué pasos sigue en el proceso.
- ✓ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✓ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido y explicarle la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- ✓ Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.



 NIT. 800.103.180.2	ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN JOSE DEL GUAVIARE	Código: DO-GTH-02	 PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL
	PROCESO: GESTION SOCIAL Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Versión: 01	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 03/06/2021	
		Página 17 de 18	

- ✓ Permitirle al usuario colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ 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.

## 12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

### 12.1. Derechos de los Ciudadanos.

- ✓ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- ✓ Obtener información actualizada y orientación sobre los requisitos vigentes que exija la Ley, haciendo uso de los diferentes canales de atención de los que dispone la Administración Municipal de San José del Guaviare.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exija reserva legal.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el art. 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

### 12.2. Deberes de los Ciudadanos.

- ✓ Cumplir la constitución Política y las Leyes.
- ✓ Actuar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de presentar maniobras dilatorias en las actuaciones y afectar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad los derechos al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- ✓ Ser respetuoso con los servidores públicos.
- ✓ Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención al ciudadano y en los casos que se requiera, permitir la atención preferente.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar.
- ✓ Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por servidores públicos.

## 13. APROBACIÓN DEL PROTOCOLO.

El presente protocolo presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación ante el Comité Coordinador de Control Interno para su adopción.



#### 14. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN.



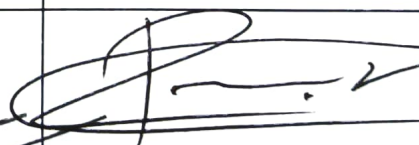
Con la finalidad de lograr una excelente socialización del presente protocolo se realizara la distribución por correo electrónico y demás canales tecnológicos disponibles por la Entidad "By Elmasternet" y pagina web, para obtener la certeza de que todos los funcionarios y comunidad en general lo conozcan y apliquen en la medida que se requiera.

#### 15. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento y Recuperación		Acceso	Disposición Final
Código	Nombre	Recolección	Clasificación	Personal Autorizado	Método
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

#### 16. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. del Acto administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la Modificación
1	Resolución 375 del 03 de junio de 2021	No aplica

DATOS PARTICIPANTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE(S) COMPLETO(S)	ALBEIRO MIGUEL ARROYO ARROYO	FRANCISCO ELADIO CUELLAR GUZMAN	RAMÓN GUEVARA GÓMEZ
CARGO Y/O FUNCIÓN	Profesional de apoyo Secretaría Administrativa y Desarrollo Social	Presidente Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presidente Comité Coordinador de Control Interno
Firmas			

**Elaboró:** Albeiro Miguel Arroyo Arroyo/Profesional de Apoyo Secretaría Administrativa y Desarrollo Social.

**Revisó:** Dolly Esperanza Restrepo / Técnica Administrativa Secretaría Administrativa y Desarrollo Social.  
Rubiela Novoa Velandia, Profesional de apoyo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), Secretaría de Planeación