



**Código: D – 006**

Versión: 001

**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Fecha: Octubre de 2021

# **M**ANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

---

REVISADO POR:

APROBADO POR:

**COORDINADOR DEL S.I.G**

**SECRETARIO GENERAL**



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

### **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y dar cumplimiento a las disposiciones legales por parte de los Servidores Públicos, para la adecuada prestación del servicio y atención al usuario, garantizando respuesta ágil, veraz y oportuna respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por parte de los ciudadanos ante la Alcaldía de Puerto López – Meta.

### **2. ALCANCE**

Este procedimiento inicia desde el contacto del Servidor Público con el ciudadano, tramitando con diligencia la competencia para la respectiva respuesta al usuario en los términos de ley, para la entrega oportuna de la respuesta al solicitante. Y finaliza con la medición de la satisfacción del usuario, para con dicha evaluación generar oportunidades de mejora.

### **3. RESPONSABLES**

Este manual está dirigido a todos los Servidores Públicos líderes de cada proceso y contratistas que cumplen funciones públicas en la Alcaldía de Puerto López, comprometidos con la adecuada prestación del servicio y atención al usuario.

### **4. DEFINICIONES**

**Atención al Ciudadano:** Es el conjunto de servicios de guía, asesoría, orientación y atención que se presta a las personas que así lo requieran.

**Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y servicios, de derechos políticos y sociales que los demás con las mismas oportunidades.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. (Ley 1437 de 2011).

**Queja** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

**Solicitud:** Manifestación o requerimiento escrito o verbal que realiza un ciudadano (a) mediante el cual busca indagar sobre una situación administrativa ejecutada por la Alcaldía de Puerto López.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Peticionario:** Usuario interesado en realizar un trámite.

**Derecho de Petición:** Derecho consagrado en la Constitución Política mediante el cual se le reconoce a todas las personas presentar solicitudes ante las entidades públicas o privadas, y al mismo tiempo a obtener respuesta dentro de los términos establecidos en las leyes.

Al peticionario o solicitante se le debe respuesta de fondo y oportuna, contestación de manera clara, concisa, sin evasivas que desorienten la esencia de la petición, dentro de los términos establecidos por la Ley.

**Usuario:** Persona que habitualmente utiliza un servicio.

**Servicio:** Prestación que satisface las necesidades de los ciudadanos.

**Trámite:** Conjunto de pasos o acciones implementadas por la Alcaldía de Puerto López para cumplir con los fines esenciales del Estado ante los ciudadanos.

### **5. REFERENCIAS:**

**Constitución Política:** Artículo 23.

**Decreto N. 2623/2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

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

**Ley 1474/2011:** 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.

**Decreto 2641/2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

### **6. Contenido Estratégico**

La atención al usuario es pieza fundamental para el cumplimiento del direccionamiento estratégico, pero para ello se requiere la aplicación de elementos esenciales como:

- **Política de calidad**

La Alcaldía de Puerto López, quien a través de su administración y grupo de colaboradores busca cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno y diferentes ordenanzas dispuestas por el estado. Informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión y promover el desarrollo de la participación ciudadana, De igual forma como parte fundamental de su hacer se encuentra la formulación y ejecución de proyectos, planes y programas de desarrollo económico social y obras públicas. Todo lo anterior con el ánimo de cumplir con los objetivos tanto institucionales como estratégicos establecidos en los objetivos de calidad y plan de desarrollo.

prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna, ágil y confiable, de acuerdo con los fines esenciales del Estado, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos, mejorando continuamente la eficacia, y efectividad, comprometidos con un equipo de servidores competentes en aras del mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo la relación con los proveedores, la Infraestructura física y tecnológica, los sistemas de información y administración efectiva de los recursos; logrando el mejoramiento integral de la calidad de vida y la satisfacción social de los ciudadanos, siendo estos nuestra razón de ser..

- **Misión**

Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes (ARTÍCULO 311 C.P).

- **Visión**

Para el 2032, Puerto López será un territorio de constante transformación, ícono de infraestructura turística y paisajística, que permitirá consolidar una economía dinámica en provecho de su privilegiada ubicación geográfica; ciudad emblemática, puerta del río Meta, ruta agroindustrial y turística de la altillanura, respetuoso de la biodiversidad ambiental y promotor de nuestra cultura e identidad llanera, fortalecido en su tejido social, garante de los derechos humanos y de todas las formas de vida, siendo la familia base primordial y eje estructural de la sociedad, que encontrará en el territorio y sus instituciones, condiciones para el máximo desarrollo de sus capacidades. Un municipio reconocido como referente del desarrollo económico, social y sostenible, dentro del marco de la conectividad.

- **Código de Valores de Integridad**



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

La Administración Municipal ha adoptado el Código de Valores de Integridad para que los Servidores Públicos que prestan sus servicios a la entidad, brinden una atención preferencial al usuario bajo estas reglas como elementos esenciales para cumplir con los Fines Esenciales del Estado, siempre en busca del fortalecimiento de estos cinco (5) Valores cuyo fin sea un producto final de servicio excelente al cliente o usuario:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## **7. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO:**

### **7.1. Inicio de actividades y Bienvenida**

Al inicio diario de las actividades en cumplimiento del horario de trabajo, al abrir las puertas de la Institución debemos tener la mejor de las disposiciones para dar la bienvenida al ciudadano y ofrecer la mejor de las atenciones con el vocabulario adecuado, utilizando palabras que hagan sentir muy bien a las personas que requieren el servicio Institucional. El primer contacto con el ciudadano debe marcar una sonrisa de quien lo atiende, expresar un sentimiento de familiaridad, de confianza para que el usuario se sienta bien atendido. En el momento de la atención no debe usarse los teléfonos celulares porque distraen y pueden crear desmotivación, alteraciones e indisposición por parte de los usuarios.

### **7.2 Empatía**

Como Servidor Público siempre debemos de ponernos al otro lado, o sea en la posición del ciudadano para que comprendamos que si a mí me gusta que me atiendan bien yo lo tengo que hacer mejor cuando sea mi oportunidad. El Servidor Público está formado para servir a las comunidades por lo tanto, la empatía debe ser total para que el ciudadano se sienta bien en el momento de requerir la atención.



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

### **7.3. Diálogo y entendimiento**

A medida que se brinda atención al ciudadano se debe dialogar sobre las pretensiones del usuario, preguntar cómo se siente frente a la Administración Municipal, como le gustaría que lo atendieran, si siente la debida confianza para que se le dé solución a sus peticiones, a sus problemas. Dialogar y entender al ciudadano le da tranquilidad, confianza en el Estado, le abre las puertas para que sea un aliado en la búsqueda de las soluciones. La atención siempre debe estar enmarcada en una actitud positiva del Servidor Público, una actitud que enamore al usuario, el manejo de la voz debe ser moderada.

### **7.4. Reconocimiento**

Mientras siga la atención al ciudadano muestre imparcialidad en las pretensiones del peticionario, reconózcale la importancia de preocuparse por las problemáticas de las comunidades, de exigir sus derechos que tiene como persona ante la Administración Municipal.

### **7.5. Atención personalizada**

La atención empieza desde el primer momento en que el vigilante da la bienvenida y orienta al ciudadano para recibir la información respectiva ya sea en las oficinas que se encuentran dentro del Edificio o fuera de éste. Seguidamente recibe la atención de la recepción, auxiliares, secretarias, directivos, en fin de los Servidores Públicos que hacen parte de la Administración Municipal. Todos los Servidores y contratistas de la Alcaldía deben estar en la disponibilidad de atender y brindar la información necesaria al Usuario. La atención debe estar basada en la dignidad de la persona, en la amabilidad, que sea eficiente, eficaz y con calidad. La atención al usuario es preferencial, no se debe atender compañeros de trabajo mientras el ciudadano sea atendido, se debe mirar a la cara al usuario para que de confianza y credibilidad.

La atención presencial Palacio Municipal

Dirección: Calle 6 N° 4 - 40, Barrio Centro, Puerto López - Meta

Código Postal: 502001

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Horario de recepción de documentos: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Enlace de víctimas: Centro comercial primer piso

Inspección de Policía: CL 7 4A 52 54 barrio Guadalupe

Familias en Acción: Carrera 6ª N° 3-2 Barrio Santander

### **7.6. Atención por canales de comunicación**

#### **7.6.1. Atención Telefónica**



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

El Servidor Público debe tener un tono moderado, hablar claro, vocalizar bien, siempre dirigirse a la persona por su nombre, su profesión, brindar la información correcta para que el Usuario se sienta bien y crea en la institucionalidad. Una vez terminada la información solicitada por la persona preguntar si desea alguna otra información.

Si se requiere transferir la llamada cerciorarse que es la línea correcta, el Servidor Público que está necesitando y que éste si recibe la llamada. Si ve la necesidad de tomar nota sobre la persona que está requiriendo el servicio hágalo, pues esto puede ayudar en un momento oportuno al funcionario que recibió la llamada.

### Atención telefónica

PBX: (+57) 608 645 1867 - 608 645 0336

Línea Fax: (+57) 608 645 1867

Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748

Línea de servicio a la ciudadanía:

(+57) 608 645 1867 - 608 645 0336

### **7.6.2. Virtual - Contáctenos**

Al recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones deben remitirse a los Servidores Públicos cuya competencia requiera las respuestas de los requerimientos. Las respuestas a estos deben guardar relación a los contenidos de sus textos, Asunto:, Para:, C.C., que las respuestas sean informadas a la encargada de las PQRSDF, claras y concisas, párrafos cortos, los datos del responsable deben estar completos, asegurarse que lo mencionado sea enviado correctamente.

Se recibe virtual a los correos: [recepcion@puertolopez-meta.gov.co](mailto:recepcion@puertolopez-meta.gov.co) y [contactenos@puertolopez-meta.gov.co](mailto:contactenos@puertolopez-meta.gov.co)

### **7.6.3. Página Web**

En esta página se debe informar claramente al ciudadano sobre los diferentes temas de interés noticias, normatividad, servicios, desarrollo social, procesos, procedimientos, planes y programas que la Administración Municipal tiene para el ciudadano y que a su vez haga uso de ellos para recopilar la información que desee.

### **7.6.4. Atención por Ventanilla de Correspondencia Física**

Cuando la atención sea presencial por ventanilla, se tendrá los siguientes pasos:

- Se presenta un saludo de bienvenida y se agradece utilizar los servicios de la Administración Municipal
- Se recibe la documentación y se verifica el número de folios
- Se ingresa al sistema con el respectivo número de radicado
- Se regresa al peticionario indicándole fecha aproximada de la respuesta



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

- Se remite al despacho respectivo para lo de su competencia
- Cuando el despacho emite la respuesta, la devuelve a recepción para que ésta le envíe al peticionario y se da cierre al proceso.

Nota: Se recibe documentación por correo postal a la dirección Calle 6 # 4-40.

Lo anterior siguiendo lo establecido en el procedimiento D-060 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE CORRESPONDENCIA INTERNA, D-061 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA

### **7.6.5. Atención a Ciudadanos con discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres en Embarazo, Invidentes, Víctimas del Conflicto.**

Las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en embarazo, invidentes, víctimas del conflicto tienen un trato preferencial, por lo tanto, deben ser atendidos con toda la amabilidad, paciencia, colaboración en la entrega de documentos y apoyo en la ubicación para su atención.

### **7.6.6. Atención a personal alteradas por situaciones varias**

En caso que se presente personas con alteraciones emocionales debe conservarse la calma, escuchar al ciudadano, permitir que exprese sus pensamientos, hablarle con un tono de voz bajo y suave, comuníquese con el Servidor Público competente para resolver la situación de la persona, siempre vea la situación desde el punto de vista institucional y no personal, ya que el solicitante espera una respuesta siempre positiva, una solución a su problemática.

a cabo la actividad de acuerdo a lo establecido en el D-018 PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. Y el instructivo D-062 INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE DERECHOS DE PETICIÓN v2.

## **8. Enfoque al Ciudadano o Usuario para su atención**

### **8.1. Derechos y deberes del ciudadano:**

#### **Derechos:**

- ❖ Recibir la debida atención mediante un trato respetuoso y amable por parte de los Servidores Públicos responsables de la atención al ciudadano dentro del horario laboral establecido por la Entidad.
- ❖ Presentar en forma personal e individual peticiones respetuosas, sean verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo. La respuesta a obtener debe ser oportuna, de fondo, veraz y concisa siempre sujeta a la petición respectiva.





**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

- ❖ Requerir información y orientación clara y concisa sobre los procesos, procedimientos y demás acciones administrativas de la Administración Municipal, ya sea que ésta repose en los registros de los archivos de gestión o central.
- ❖ No ser discriminado por motivos de raza, color, sexo, idioma, edad, condición de discapacidad, religión, pensamiento político o cultural, origen social, posición económica.
- ❖ Tener conocimiento sobre el estado de actuaciones administrativas y conseguir copias a su cargo de las actuaciones siempre y cuando no estén reglamentadas como reserva legal según la normatividad.
- ❖ A que en el momento de realizar sus peticiones o solicitudes se identifiquen los Servidores Públicos que realizan la atención.
- ❖ A tener prioridad en la atención cuando se encuentre en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o gestantes, niños, niñas o adolescentes, o en cualquier estado de indefensión o debilidad demostrada.
- ❖ A presentar cuando lo crea conveniente peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes, felicitaciones, sugerencias y otras formas de libre pronunciamiento, en cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López, mediante la utilización de herramientas como correos, buzones, redes sociales, rendiciones de cuentas o en cualquier otro escenario.
- ❖ Solicitar la utilización de los servicios para las necesidades biológicas con que cuenta la Administración Municipal y demás espacios para cumplir con sus requerimientos hacia la Administración municipal.
- ❖ Presentar los recursos administrativos conforme a las leyes dentro de los términos y limitaciones de orden confidencial establecidos en la normatividad vigente.
- ❖ Solicitar al Servidor Público el no uso del celular mientras se realiza la atención al usuario.

### **8.2. Deberes del ciudadano:**

- ❖ Cumplir la Constitución Política y las leyes vigentes.
- ❖ Llevar a cabo todas sus actuaciones siempre basado en el postulado de la buena fe.
- ❖ Abstenerse de realizar maniobras que conlleven a la dilación en la actuación o atención de los Servidores Públicos en la entidad. No presentar escritos que conlleven a afirmaciones o denuncias temerarias o que sean improcedentes.
- ❖ Presentar documentación real y verdadera conforme a sus peticiones o solicitudes, ejerciendo de esta manera con responsabilidad los derechos que ampara la normatividad frente a la administración pública.



**Código: D – 006**

Versión: 001

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

- ❖ Presentar un trato amable y respetuoso hacia los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López que realizan durante la atención.
- ❖ Presentar una actitud de cuidado frente a los elementos y espacios físicos utilizados.
- ❖ Dentro de las instalaciones de la Administración Municipal y durante la atención, no se permite el consumo de bebidas alcohólicas, fumar, consumir sustancias alucinógenas ni alteraciones de cualquier orden.

### **8.3. Cualidades de la Buena Atención:**

La atención al usuario es el pasaporte que a primera vista enamora al cliente, pues de ello depende que la atención sea de calidad. Se requiere cumplir con algunos elementos esenciales para lograr mediante la atención el cumplimiento de las metas propuestas:

### **8.4. Servidores Públicos y Contratistas con actitud positiva**

Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles lo que permite el logro de los objetivos de la entidad y sus actuaciones deben estar basadas en el buen servicio a la comunidad. Es importante destacar:

- Una atención eficaz y una respuesta oportuna basada en los Valores de integridad irradia una muy buena imagen de la Institución y su personal.
- La fortaleza de una Institución está en el reconocimiento y respeto que se le brinda al usuario por parte de los Servidores Públicos.
- Que el Usuario este bien cómodo mientras recibe su turno, y que el Servidor Público le brinde el mobiliario necesario y demás atención.
- Que el Usuario reciba lo que espera de su petición.
- La Institución mediante sus Servidores Públicos deben hacer sentir importante al Usuario.
- El Servidor Público debe atender según el horario de trabajo, sin hacer esperar al Usuario para su atención.
- Que la atención sea digna sin violar ninguno de los derechos protegidos de las personas que requieren los servicios de la Administración Municipal.
- El Servidor Público debe conservar una buena presentación personal, con sus respectivos distintivos en donde sea visible los nombres, cargo, identificación, dependencia, etc.



**Código: D – 006**

Versión: 001

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: Octubre de 2021

**CONTROL DE CAMBIOS**

<i>VERSIÓN</i>	<i>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</i>	<i>FECHA</i>
1	Primera Versión	Octubre 2021

**ANEXOS**

<i>FORMATO</i>	<i>DOCUMENTO</i>
F-120 F-121	PRESENTACION DE PQRSD RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSD