	ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado	CODIGO: GC-P07
	PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	VERSIÓN: 03 FECHA:26-07-2017
	PROCESO GESTION DE CALIDAD	PÁGINA 1 de 5

- **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos frente a la atención y orientación de la ciudadanía por parte de los servidores públicos de la Administración Central Municipal de Tierra Alta, cumpliendo con los tiempos establecidos y generando respuestas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.


- **2. ALCANCE**

La metodología establecida en este procedimiento debe ser implementada en las diferentes dependencias, sedes y procesos de la Administración Central Municipal de Tierra Alta. Este procedimiento hace parte del proceso Gestión de calidad.

- **3. DEFINICIONES Y CLASIFICACIONES**

- **Calidez:** Actitud de los servidores públicos que refleja genuino interés por dar una solución con amabilidad a las solicitudes planteadas. **Fuente:** Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. **Fuente:** NTCGP 1000.
- **Oferta:** Combinación de trámites/servicios que se ofrecen a los ciudadanos para satisfacer una necesidad. **Fuente:** Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.
- **Oportunidad:** Tiempos establecidos por la ley o por los procedimientos internos para dar solución a un trámite/servicio que es ofrecido al ciudadano. **Fuente:** Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.
- **Registro de la Atención:** captura de datos básicos de las personas que se atienden y las solicitudes que presentan, en la herramienta destinada para tal fin. **Fuente:** Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.
- **Sede:** Espacio físico utilizado para proporcionar la atención personalizada a la ciudadanía. **Fuente:** Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
 La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Alcaldía de Tierralta.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado	CODIGO: GC-P07
	PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	VERSIÓN: 03 FECHA: 26-07-2017
	PROCESO GESTION DE CALIDAD	PÁGINA 2 de 5

• 4. POLITICAS DE OPERACION

- Todos los trámites/servicios de la Administración deben tener definido el tiempo requerido para resolver una solicitud de la ciudadanía. Ver hoja de vida de trámites/servicios.
- Resolver las solicitudes de trámites/servicios de acuerdo con los requisitos establecidos en las hojas de vida de trámites/servicios.
- Los tiempos de duración de la solicitud comenzarán a correr al día siguiente de su recibo por parte de las diferentes dependencias.
- Los trámites/servicios ofrecidos en la sede deben estar publicados en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.
- La información proporcionada por los ciudadanos se debe manejar bajo el criterio de confidencialidad.

4.1. HORARIOS DE ATENCION

El horario de atención de la Administración Central Municipal de Tierra Alta es de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. – 5:30 p.m. Algunas dependencias de acuerdo con necesidades específicas del servicio pueden modificar este horario de atención.

La información sobre los horarios de atención adoptados se encuentra disponible en la página web de la Administración y en las hojas de vida de los trámites/servicios.

Igualmente los horarios de atención al público se encuentran fijados en la entrada de cada sede de tal forma que sea visible para los ciudadanos.


Cuando por motivos de fuerza mayor el horario o lugar de atención sea modificado, deberá informarse oportunamente a los ciudadanos fijando la información de manera visible en la entrada de cada Sede y en la página web.

4.1. USO DE DISTINTIVO POR PARTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.

En las diferentes sedes donde la Administración hace presencia, la visibilidad en la atención presencial es un factor determinante para que la ciudadanía identifique la entidad que le está brindando el servicio, esto contribuye a mantener la credibilidad de la entidad.

El servidor público que realice la atención personalizada debe portar:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Alcaldía de Tierralta.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado	CODIGO: GC-P07
	PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	VERSIÓN: 03 FECHA:26-07-2017
	PROCESO GESTION DE CALIDAD	PÁGINA 3 de 5

- Carné de manera permanente en un sitio que sea visible. El carné contiene: Nombre completo, cargo, entidad y foto.
- Chaleco/camisa/camiseta con el logo de Administración, cuando aplique.

4.2. ORIENTACION A LA CIUDADANIA

Los siguientes son los lineamientos que deben tener en cuenta los servidores públicos al momento de atender a los ciudadanos:

Durante la atención el lenguaje que se utiliza no debe generar falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico y sencillo. Por otra parte, la información que se brinda debe estar sujeta a la hoja de vida del trámite/servicio respectivo.

- Hacer contacto visual con la persona desde el momento que se acerca.
- Saludar de manera amable: Buenos días, buenas tardes, bienvenido a la Administración por favor indíqueme en que le puedo servir, identificarse y preguntar cuál es el servicio que requiere el ciudadano. (Escuchar su solicitud)
- Para brindar una mejor información solicite: El documento de identificación, el número telefónico y dirección.
- Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- El lugar o espacio de trabajo debe encontrarse en óptimas condiciones de orden y aseo.
- No deben permanecer sobre el puesto de trabajo objetos o documentos que no tengan que ver con la Administración.
- En los casos en que el ciudadano deba diligenciar algún documento o formato de manera inmediata, es necesario consultarle si necesita algún tipo de ayuda para aclararle las dudas y asesorarlo para el diligenciamiento del documento.
- En caso de que el ciudadano manifieste ser analfabeta dedique el tiempo y herramientas necesarias para que el acceso a la información sea clara y precisa.
- Durante la atención evitar distractores como por ejemplo uso de teléfonos.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con la solicitud hecha por el ciudadano:
 - ✓ Explique la razón y solicite su espera, debe informar un tiempo aproximado de espera.
 - ✓ Pedir permiso antes de retirarse.
 - ✓ Espere la respuesta del ciudadano.
 - ✓ Al regresar no olvide decir, “gracias por la espera”.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Alcaldía de Tierralta.



- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata:
 - ✓ Explique a la persona la razón.
 - ✓ Informe la fecha aproximada en que la persona tendrá respuesta y el medio por el que será informado.
 - ✓ Deje constancia con los documentos recibidos y necesarios para realizar el trámite/servicio.
 - ✓ Finalice el contacto adecuadamente.

•5. RESPONSABILIDADES

Servidor Público: Prestar los trámites/servicios de acuerdo con las directrices establecidas en este procedimiento y en las demás hojas de vida de trámites/servicios y procedimientos aplicables.

•6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Recibir la solicitud del ciudadano.	Cada dependencia recibe la solicitud hecha por el ciudadano y la registra en la Planilla para el control de solicitudes de trámites/servicios. Nota: La atención que se brinda debe ser para todos los ciudadanos que acuden en los días y horarios establecidos, sin restringir la atención por ningún motivo.	Servidor público asignado
2	Atender la solicitud del ciudadano.	Solicitar al ciudadano los documentos requeridos para proceder con el trámite/servicio (Ver hoja de vida de trámites/servicios) Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite/servicio y realizar la prestación del trámite/servicio de acuerdo con el procedimiento establecido en la hoja de vida del trámite/servicio u procedimiento específico, empleando los formatos y las herramientas informáticas	Servidor público asignado

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
 La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Alcaldía de Tierralta.



		<p>establecidas para dar una respuesta a la solicitud del ciudadano (Planilla para el control de solicitudes de trámites/servicios o sistemas de información)</p> <p>Nota. Para cualquier operación es necesario que todos los datos estén completos, en caso de que falte algún dato ya sea en la herramienta de registro o información para los procesos, ésta debe ser diligenciada antes de seguir con los procedimientos.</p>	
		FIN	

• 7. FORMATOS Y REGISTROS DE CALIDAD

Código	Nombre del documento
GC-P01.F01	Planilla para el control de solicitudes de trámites/servicios
	Ver Listado para el Control de los Sistemas de Información

• 8. REFERENCIAS

Código	Nombre del documento
NA	Modelo de Atención para el Goce Efectivo de Derechos. Atención Primaria. Protocolo de Respuesta para la PSD.

Versión	Descripción de los Cambios	Responsable	Fecha de Efectividad
001	NO APLICA PARA LA PRIMERA VERSION		

• 9. CONTROL DE CAMBIOS

En este numeral se identifica la versión del nuevo documento, la fecha de vigencia de este, la descripción de los cambios realizados y el responsable de estos.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
 La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Alcaldía de Tierralta.