

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CONCEJO MUNICIPAL DE GIRARDOTA  
2022**

## **CONCEJO MUNICIPAL 2020 – 2023**

**SEBASTIÁN ZAPATA ARIAS**  
Presidente Concejo de Girardota

**SEBASTIÁN ARLEY SALDARRIAGA VÁSQUEZ**  
Vicepresidente Primero

**JUAN DAVID BUSTAMANTE BUSTAMANTE**  
Vicepresidente Segundo

---

**DANIEL OROZCO CÓRDOBA**

**REINALDO ZAPATA SÁNCHEZ**

**MARÍA CECILIA VALENCIA ROJAS**

**ALBA NELLY CAÑAVERAL LÓPEZ**

**LUZ MARY SANCHEZ ALZATE**

**LUIS MIGUEL CORREA GONZÁLEZ**

**SERGIO ANDRES ORLAS JIMENEZ**

**KEVIN ALEJANDRO PANIAGUA**

**JULIE BOHORQUEZ BOHORQUEZ**

**MARYSOL HENAO BUSTAMANTE**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>1</b>
<b>CONCEJO MUNICIPAL DE GIRARDOTA</b> .....	<b>1</b>
PRESENTACIÓN.....	4
1. OBJETIVO: .....	5
2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	5
2.1 VALORES Y PRINCIPIOS - CÓDIGO DE INTEGRIDAD .....	5
3. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	6
4. RECOMENDACIONES PARA ATENDER CIUDADANOS INCONFORMES, CONFUNDIDOS U OFUSCADOS.....	7
5. CANALES DE ATENCIÓN DEL CONCEJO.....	7

## PRESENTACIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano, El concejo Municipal pone a disposición de los servidores públicos y la ciudadanía en general, el Protocolo de Atención al Ciudadano, que permite garantizar la calidad y eficiencia del servicio, con el ánimo de generar satisfacción permanente en los ciudadanos que acceden al portafolio de productos y servicios de la entidad.

Este protocolo aplica para todos los canales de atención y pretende brindar a los servidores públicos de la corporación, una herramienta de fácil comprensión, promoviendo la buena relación entre los servidores públicos y la ciudadanía, garantizado a su vez los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, considerando las necesidades y expectativas del ciudadano.

La gestión del servicio al ciudadano se entiende como una labor integral que requiere de la articulación entre todos los servidores, el compromiso de los comités, los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes estrategias, permitiendo el acceso a la información a todos los ciudadanos en un entorno de confianza e inclusión.

Por lo anterior, el Protocolo de Atención al Ciudadano como un conjunto de consideraciones para garantizar que la comunicación y los intercambios de información con el ciudadano sea consistente y satisfactorio.

## 1.OBJETIVO

Establecer los mecanismos internos que permitan evidenciar uniformidad en el trato y en la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el concejo municipal con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la satisfacción del ciudadano y fortaleciendo la imagen institucional.

## 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- **RESPECTO:** 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.
- **AMABILIDAD:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los ciudadanos.
- **EMPATÍA:** Percibir lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar, para atender de manera efectiva sus necesidades.
- **EFFECTIVIDAD:** Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- **OPORTUNIDAD:** La prestación del servicio debe ser ágil, en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y la eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía.

### 2.1 VALORES Y PRINCIPIOS - CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- RESPECTO:** 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:** Cualidad o virtud de resolver una determinada tarea con interés y eficiencia en un periodo de tiempo relativamente corto.
- JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando lo derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- SERVICIO:** Función o prestación desempeñadas por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público. Trabajo orientado a satisfacer las necesidades de los demás.

### 3. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Brindar un servicio de calidad, cordial y respetuoso hacia la ciudadanía permitirá hacer la diferencia, garantizando la satisfacción, confianza y preferencia de quienes establecen contacto con la entidad.

Los servidores públicos deben tener en cuenta los siguientes criterios para prestar un servicio de integral a quien lo solicite.

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios la entidad
- Brindar una atención consistente y de calidad.
- Gestionar de manera oportuna los requerimientos presentados por los ciudadanos.
- Dar a conocer los diferentes medios de contacto dispuestos para acceder a la información generada por la entidad.
- Mantener una escucha activa a los requerimientos de los ciudadanos que se contactan con el Concejo municipal
- Gestionar de manera oportuna los requerimientos presentados por los ciudadanos
- Recibir bajo ninguna circunstancia pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano.
- Hacerlo, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Evitar en lo posible el uso de términos técnicos o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y

Cra. 15 Nro. 6 – 35 Girardota Antioquia - Teléfono 4052500 – 4054200 Ext. 135

[www.concejodegirardota.gov.co](http://www.concejodegirardota.gov.co) - [secretaria.concejo@girardota.gov.co](mailto:secretaria.concejo@girardota.gov.co)

Facebook: Concejo Girardota

otros similares. Siempre dirigirse a los ciudadanos haciendo uso de un lenguaje respetuoso, claro y sencillo.

- Mantener la cordialidad en la comunicación.
- En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Al utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como «mi amor», «corazón», etc.
- Dirigirse al ciudadano encabezando la frase con: “señor” “señora”.
- Evitar respuestas cortantes de tipo: “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Ofrecer apoyo cuando se requiera a las inquietudes de los ciudadanos, y brindar instrucciones claras precisas durante la orientación.
- Saludar respetuosamente a todas las personas que visiten las oficinas del Concejo y si se observa que requiere ayuda u orientación, brindarla con la mayor disposición.

#### **4. RECOMENDACIONES PARA ATENDER CIUDADANOS INCONFORMES, CONFUNDIDOS U OFUSCADOS.**

En muchas ocasiones llegan a la entidad ciudadanos alterados, confundidos y algunas veces desorientados por diferentes motivos. En estos casos, se recomienda a los servidores del Concejo que:

- Mantengan una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia

de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



## 5. CANALES DE ATENCIÓN DEL CONCEJO

Canal	Descripción	Ubicación horarios de atención
<b>Presencial</b>	Este canal permite la interacción inmediata entre ciudadanos y servidores públicos del Concejo con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad	Cra. 15 Nro. 6 – 35 Girardota Antioquia - Horarios: L-J 7:30 am a 12:30 y de 2:00 pm a 6:00 pm; Viernes 7:30 am a 12:30 y de 2:00 pm a 5:00 pm
<b>Telefónico</b>	A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público del concejo y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.	Teléfono 4052500 – 4054200 Ext. 135
<b>Virtual</b>	Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como, formulario electrónico de PQRSD, correo electrónico, chat y redes sociales.	<b>Ventanilla Única Virtual</b> Formulario electrónico para la recepción de PQRSD.
		secretaria.concejo@girardota.gov.co
		<a href="http://concejodegirardota.gov.co/contactenos/">http://concejodegirardota.gov.co/contactenos/</a>
		<a href="http://concejodegirardota.gov.co/">http://concejodegirardota.gov.co/</a>
	Chat Institucional	<a href="http://concejodegirardota.gov.co/">http://concejodegirardota.gov.co/</a>
	Redes sociales	<a href="https://www.facebook.com/ConcejoGirardota">https://www.facebook.com/ConcejoGirardota</a> <a href="https://www.youtube.com/channel/UCG6pXpPiRB9D9ICp5-R9YOA?view_as=subscriber">https://www.youtube.com/channel/UCG6pXpPiRB9D9ICp5-R9YOA?view_as=subscriber</a>
<b>Correspondencia</b>	Por medio de comunicaciones escritas (físicas y/o electrónicas) los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.	Ventanilla Única Presencial Cra. 15 Nro. 6 – 35 Girardota Antioquia

## **5.1 ATENCIÓN PRESENCIAL**

La atención presencial en el Concejo, pretende mejorar la comunicación y la interacción de los ciudadanos que acceden a la información de trámites y servicios, solicitan asesorías y orientaciones relacionadas con el que hacer de la corporación.

- Atender al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes.
- Consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad.

### **5.1.1. GRUPO ENCARGADO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

El concejo Municipal cuenta con una auxiliar administrativa encargada de la Información y Servicio al Ciudadano se encarga del primer nivel de servicio. Brinda atención inmediata a las peticiones que ingresan a la entidad por medio de los canales presencial, telefónico, correspondencia (física o virtual) y el chat institucional

### **5.1.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

De conformidad con el numeral 6, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), las peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, deben recibir atención preferencial, al igual que aquellas peticiones realizadas por periodistas en ejercicio de su actividad. El concejo municipal está comprometido a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## **5.2 TELEFONICA**

Mediante la atención telefónica, el Concejo del Municipio de Girardota, brinda un servicio de interacción rápido, concreto, efectivo y amable, en donde los servidores públicos atienden en tiempo real todas las inquietudes de los ciudadanos que son recibidas a través del sistema de atención

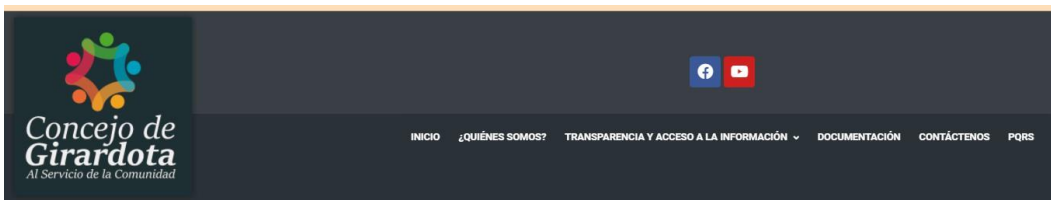
En el telefónico fijo Los servidores públicos, deben brindar una atención ágil y eficiente, con el objetivo de identificar las necesidades de los ciudadanos, para así brindar información básica y detallada de los servicios y trámites que ofrece la entidad, con el fin de procurar un servicio de alta calidad. Dado lo anterior, es indispensable seguir parámetros de atención telefónica para dar respuesta oportuna y clara.

## 5.3 VIRTUAL

La atención virtual es un medio tecnológico directo y de fácil acceso para los ciudadanos. El Concejo municipal cuenta con el portal web <http://concejodegirardota.gov.co/>, el cual permite a los ciudadanos tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; recibir orientación a través del chat institucional respecto a los productos y servicios que dispone para el acceso a la información que produce; y adicionalmente, a través de sus redes sociales <https://www.facebook.com/ConcejoGirardota> crear espacios de comunicación abierta, con el ánimo de fortalecer la percepción del ciudadano respecto al quehacer de la entidad.

### 5.3.1. FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

El formulario electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los ciudadanos de forma sencilla, a través del portal web de la entidad.



**Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**

Nombre

Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

#### **5.4 CORRESPONDENCIA**

Este canal permite a los ciudadanos, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Estas solicitudes pueden ser radicadas a través de:

Ventanilla Única Presencial

Cra. 15 Nro. 6 – 35 Girardota Antioquia

Horarios: L-J 7:00 am a 12:00 y de 1:00 pm a 5:00 pm; viernes 7:00 am a 12:00 y de 1:00 pm a 4:00 pm

#### **6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Toda la información aquí recolectada es confidencial y su uso es estrictamente estadístico y misional, en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial, de conformidad a lo establecido en el artículo 2 de Ley 1266 de 2008, así mismo en lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que le adicionen y/o modifiquen.

**(CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA)**