CONTENIDO

Pág.

1.	**OBJETIVO**	2
2.	**ALCANCE Y RESPONSABLES**	2
3.	**DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA APLICABLE**	2
4.	**DESARROLLO**	3
5.	**FORMATOS**	10
6.	**CONTROL DE CAMBIOS**	10

Fecha: 29/08/2016	Fecha: 07-09-2016
ORIGINAL FIRMADO Jenny Andrea Aguirre Morales SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Wilmar Orlando Barbosa Rozo ALCALDE
Elaborado[A1]	**Aprobado**
Diana Patricia García Modesto DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
REGISTRADO SIG	Fecha:07-09-2016

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices que deben tener en cuenta los funcionarios de la Administración Municipal durante la atención a los usuarios al interior de nuestras instalaciones, con la puesta en práctica de esta guía se logrará fortalecer nuestra imagen institucional lo cual promoverá la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de nuestros funcionarios en cada una de las dependencias y así lograr un aumento de la satisfacción del usuario externo e interno.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

La guía está dirigida tanto a los responsables de la toma de decisiones en el Municipio de Villavicencio como a todos los servidores públicos y/o contratistas, con el propósito de que las buenas prácticas promovidas en este documento sean extendidas.

Todos los funcionarios del Municipio de Villavicencio

3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA APLICABLE

USUARIO: organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

OBJETIVO: tratamiento de las quejas, algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

PARTE INTERESADA: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

POLÍTICA: tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita, una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que le causó la prestación del servicio de uno o varios de los **funcionarios.**

RECLAMANTE: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

RETROALIMENTACIÓN: opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

COPIA NO CONTROLADA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SERVICIO AL USUARIO: interacción entre la organización y el usuario a lo largo del ciclo de vida del producto.

4. DESARROLLO

4.1 CONDICIONES BÁSICAS PARA EFECTUAR UNA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO

- **Saludar**, esto hace que el usuario se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto. Dar la bienvenida de la mejor manera posible, demuestra el componente humano de los funcionarios de la Alcaldía de Villavicencio.

- **Permita que el usuario "exprese sus inconformidades"…**

Mientras escucha con atención los requerimientos del usuario, analice la situación y busque la mejor manera de responder cuando éste termine su intervención. Trate de no emitir conceptos ni opiniones personales.

- **Hable y dé soluciones contundentes!...**

Si puede dar una solución en el momento, hágalo!. Diríjase al usuario de una manera precisa. Siempre tenga a la mano los teléfonos de las personas que pueden ayudarle a dar una solución efectiva.

4.2 BENEFICIOS DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A NUESTROS USUARIOS:

El eje fundamental de todas las organizaciones es el usuario o parte interesada, en la Alcaldía de Villavicencio contamos con lineamientos que permitan satisfacer y cumplir todos los requerimientos que presenten los usuarios; contamos con la carta de trato digno al ciudadano aprobada por Resolución 116 del 09 de Agosto de 2016, es actualizada cada año con el fin de generar la mejora continua en el servicio y dar cumplimiento a los mecanismos dispuestos por la Alcaldía de Villavicencio para la atención al ciudadano. Es necesario reconocer que el tipo de usuario de la Alcaldía de Villavicencio puede ser interno o externo, y los parámetros de atención no deben cambiar, ya que la satisfacción debe ser tanto para los procesos internos y para superar con creces la percepción esperada por los usuarios externos. Algunos de los beneficios que podemos notar en nuestra organización son:

- Conocer exactamente lo que quiere el usuario.
- Cumplir nuestra Política de Calidad.
- Afianzar nuestra relación con los usuarios.
- Credibilidad y confianza con nuestros usuarios.
- Participación activa de los actores tanto internos como externos.

COPIA NO CONTROLADA

- Eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

En el proceso de atención la(s) persona(s) encargada de atender al ciudadano(s) tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención. En ese orden se realizan las siguientes recomendaciones para que el lugar siempre repose limpio y en orden:

- Llegar varios minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin.
- En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- No mantener en el lugar comidas y bebidas.
- Los implementos dispuestos en la oficina tales como, cosedoras, sellos, esferos entre otros deben ser revisados diariamente.
- Archivarse los documentos a la mayor brevedad posible.
- Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.

4.3.1 PROTOCOLO ATENCION PERSONAL:

4.3.1.1 Entrada principal:

A la entrada las personas encargadas de prestar el servicio de vigilancia deberán ser siempre cordiales con los ciudadanos e informar la necesidad de revisar los elementos personales que lleven a mano para el ingreso y salida de las instalaciones, con el fin de contribuir con la seguridad de los funcionarios.

Para esta situación deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia correspondiente.
- Efectuar la revisión de pertenencias, generando confianza en el ciudadano.
- Despedir al ciudadano.

4.3.1.2 Recepciones o puntos de atención:

- El contacto visual con el usuario es fundamental desde el momento en que se acerque, dele toda su atención.
- Saludar de inmediato amablemente antes de que el usuario lo salude primero.
- Buenos días, mi nombre es AXYZ, en que puedo ayudarle?
- No atienda otras personas mientras éste con un usuario, eso es de mala educación, la atención es personalizada.

COPIA NO CONTROLADA

- Usted puede brindar asesoría al usuario, siempre que esté dentro de sus capacidades, garantizando la satisfacción del usuario.
- Procure siempre entregar la información de manera adecuada y satisfactoria para el usuario; en caso de no poder solucionar de manera efectiva la petición, indicarle los pasos opcionales a seguir de manera clara y concisa.
- Cuando haya terminado el tiempo de atención con el usuario, despídase de la mejor manera posible, recuérdele que los funcionarios de la Alcaldía de Villavicencio están para servir a la comunidad.

4.3.2 PROTOCOLO PARA ATENCION PREFERENCIAL

La Alcaldía de Villavicencio brinda atención de manera preferencial en sus puntos de correspondencia a ciudadanos en situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, y con bebes en brazos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, en el instante en que alguna persona con las condiciones descritas anteriormente se presente en un punto de correspondencia tendrá prelación en la atención sobre los demás ciudadanos.

Para la atención a las personas con alguna discapacidad se tendrá en cuenta las siguientes indicaciones:

Personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona.
- No utilice gestos o expresiones faciales.
- No señalar algo con la mano, pues debido a su discapacidad no podrá entenderle.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en zonas transitables.

Personas con discapacidad auditiva:

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, se deben apartar de ella cualquier objeto como: bolígrafos, documentos, manos, caramelos entre otros que dificulte vocalización y la emisión de la voz.

Personas con discapacidad física:

- Este dispuesto siempre con una actitud positiva de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible.
- Procure que las personas que usan muletas o algún elemento para su ayuda los puedan dejar siempre al alcance de la mano.

COPIA NO CONTROLADA

4.3.3 PROTOCOLO PARA ATENCION TELEFÓNICA

La atención no presencial tiene las mismas indicaciones de la atención en recepción y puntos de atención, con algunas condiciones adicionales que nombramos a continuación:

- El teléfono está para ser contestado dentro de los horarios establecidos, no deje que el teléfono timbre más de 3 veces.
- Saludar de inmediato amablemente antes de que el usuario lo salude primero.
- Buenos días, está comunicado con la Oficina ABCDE de la Alcaldía de Villavicencio, mi nombre es AXYZ, en que puedo ayudarle?
- Recuerde que ésta vez pueden haber interferencias en las comunicaciones y equipos de telefonía, así que en lo posible, hable con nitidez y vocalización para que el usuario comprenda la conversación de la mejor manera.
- Tenga a la mano el directorio telefónico de la entidad o las extensiones correspondientes, y según sea al caso redirija la llamada o bríndele el número del área encargada para dar solución al tema hablado con el usuario.
- No atienda otras personas mientras éste con un usuario al teléfono, eso es de mala educación, la atención es personalizada.
- Cuando haya terminado el tiempo de atención con el usuario, despídase de la mejor manera posible, recuérdele que los funcionarios de la Alcaldía de Villavicencio están para servir a la comunidad.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

Solicitud de espera de llamada:

- En caso de consultar la información con otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

Transferencia de la llamada:

- Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
- El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.

COPIA NO CONTROLADA

4.3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Las nuevas tecnologías de la información que se están implementando en las entidades públicas permiten que cualquier persona, en cualquier parte del mundo, pueda hacer un requerimiento y así mismo, pueda recibir respuestas oportunas como si estuviese siendo atendido de forma personal. Esto permite que los canales de comunicación entre el estado y el ciudadano se fortalezcan y ofrezcan facilidad de uso y acceso a los servicios prestados por las entidades públicas.

Algunas condiciones básicas para éste tipo de atención y respuestas a requerimientos se nombran a continuación:

- Siempre se debe usar un tipo de letra estándar y de buen tamaño, que permitan la fácil lectura para el usuario.
- Siempre ofrezca toda la información posible, indicando los vínculos web necesarios y números telefónicos que permitan solucionar los requerimientos del usuario.
- Si el requerimiento es en otro idioma, haga uso de un traductor en línea confiable, que le permita entender y dar una respuesta concreta al requerimiento.
- En la medida de lo posible, el contenido visual debe ser claro, nítido, conciso. Evite enviar imágenes borrosas y/o confusas. Esto garantiza credibilidad. Siempre deben estar los logos oficiales de la Alcaldía de Villavicencio, si es un formato oficial, debe estar debidamente aprobado.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.

Recomendaciones generales:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal.

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

- Analizar si la solicitud compete a la Alcaldía de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.

- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.

COPIA NO CONTROLADA

- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

- El servidor público debe asegurarse de que debajo aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web 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 institución en quien recibe el correo electrónico.

4.4 ATENCIÓN DE PQRS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Resolución 046 de 2016 de la Alcaldía de Villavicencio reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición con base en lo estipulado en la Constitución política de Colombia art. 23 y en la ley 1755 de 2015.

De acuerdo a la ley 1755 de 2015 Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

COPIA NO CONTROLADA

ATENCION VIRTUAL PQRS

La Alcaldía de Villavicencio tiene a disposición de la comunidad un módulo para recepción de PQRS en línea al cual se puede acceder desde su computador o equipo móvil así:

- Ingresa a www.villavicencio.gov.co
- Haz clic en el botón Radique su PQRS o a través del link Servicios al Ciudadano ítems de PQRS, y escoge el medio electrónico Computador o Dispositivo Móvil por el cual vas a realizar la PQRS.
- Diligencia el formulario de registro.
- Radica la PQRS que requieras y obtén el número de radicado para realizar el seguimiento de tu PQRS.

La atención a las PQRS radicadas por este medio tendrá el mismo tratamiento que las radicadas personalmente y deberán ser gestionadas dentro de los términos establecidos por la ley.

4.5 RETROALIMENTACION PQRS – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Trimestralmente todos los procesos y subprocesos de la Alcaldía de Villavicencio, o las dependencias deben informar acerca del cumplimiento a las respuestas de las solicitudes PQRS allegadas. Deberán hacer el análisis correspondiente y determinar las acciones preventivas o correctivas en cada uno de los casos. Recordemos que la satisfacción del usuario es nuestra prioridad y no podemos dejar que esos indicadores estén por debajo de la meta propuesta. Se deberá presentar el consolidado dentro de los informes Revisión por la Dirección solicitados para así determinar el alcance de las metas propuestas dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

4.6 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO

Buzón de sugerencias Es un método sencillo, bastante económico y de rápida implementación que consiste en colocar un buzón de correo en lugares estratégicos en cada una de las dependencias, allí habrán unos formularios sencillos donde los usuarios puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas. Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo.

El Panel El panel es una “muestra fija” (en este caso de usuarios) de la que se obtiene información regularmente. Este método consiste en realizar encuestas periódicas a los usuarios internos y externos que conforman el panel, haciéndoles una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de acudir a realizar el requerimiento y el cómo percibieron su rendimiento luego de la interacción. Una de las grandes ventajas del panel es que al ser una muestra fija, se puede hacer un seguimiento a la evolución de las respuestas cada cierto tiempo.

Encuestas Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de usuarios para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron. Las encuestas se diferencian del panel, en que la “muestra de usuarios” no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y

COPIA NO CONTROLADA

otra encuesta. Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los usuarios.

5. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	ARCHIVO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL
				Gestión	Central	
N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

El presente documento no cuenta con formatos relacionados.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
02	07-09-2016	Se modificó la estructura y contenido del documento debido a la actualización del procedimiento para control de documentos y registros donde se especifica la estructura de una guía, realizando se cambios frente al objetivo y desarrollo del documento en general.
01	10/12/2013	Primera versión del procedimiento.

COPIA NO CONTROLADA