


# **ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL**



## **POLITICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL, SANTANDER 2022.**


**VERSIÓN: 0.1**

**Implementada y adoptada mediante resolución N° 100-33-662-2022 de fecha 30 de noviembre del 2022.**

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 2 de 19</p>
---	--	---


## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVO ESPECIFICO .....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO LEGAL .....	5
5. DEFINICIONES.....	7
6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	9
7. ORIENTACIÓN DE RECLAMOS EN OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO .....	12
8. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA MUNICIPAL ... ..	13
8.1 ATENCION PREFERENCIAL.....	13
8.2 ATENCION CANAL TELEFONICO .....	14
8.3 ATENCION CANAL VIRTUAL.....	14
8.4 ATENCIÓN ESCRITA.....	15
9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	16
10. CANALES DE ATENCIÓN.....	18

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 3 de 19</p>
---	--	---

## INTRODUCCIÓN

La interacción de las comunidades modernas lleva a la comunicación continua y al instante, utilizando cualquiera de las herramientas o canales tecnológicas que hoy en día se tienen, con ello se acercan las comunidades con las entidades. Con estas disposiciones La Administración Municipal de San Gil, adopta la política pública de Servicio al Ciudadano reglamentando la atención al Ciudadano, como un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite al ciudadano acercarse para entregar sus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o demandas, como una herramienta que permite a todos los funcionarios de la Alcaldía de San Gil lograr cambios significativos en la prestación del servicio procurando siempre que la atención sea eficiente, empática, veraz, oportuna y con calidad. De esta forma la Administración Municipal de San Gil ha implementado políticas directas dentro de su organización y función Administrativa para acogerse e implementar los lineamientos de Servicio al Ciudadano, con los cuales se logre tener canales directos de interacción con los ciudadanos y los funcionarios públicos de la Administración Municipal de San Gil.

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 4 de 19</p>
---	--	---

## **1. OBJETIVO GENERAL.**


Disponer de la Política Pública de Servicio al Ciudadano por parte de los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía Municipal de San Gil, que les sirva de guía en la atención diaria que se presta en la Administración local.

## **2. OBJETIVO ESPECIFICO.**

Suministrar a todos los funcionarios inmersos en el ciclo del servicio, de una herramienta que le genere habilidades en su interacción con la ciudadanía. Además de fortalecer las capacidades de los funcionarios que desarrollen estas actividades del servicio para que su atención sea llevada de manera óptima y eficiente.

## **3. ALCANCE .**

Facilitar una guía que permita que todos los funcionarios involucrados en el ciclo del servicio, que les permita brindar una atención que genere valor en lo público, un mayor incremento en la confianza y un activo acercamiento de la ciudadanía

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 5 de 19</p>
---	--	---

#### 4. MARCO LEGAL

##### **NORMA Y MATERIA.**

**Constitución Política de 1991** - Artículo 1: Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 13: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.


Artículo 20: Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 79: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 6 de 19</p>
---	--	---

Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**Ley 962 de 2005** - Artículo 15 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1437 de 2011** - Código Contencioso Administrativo - Artículo 5 y 7. Atención especial y preferente para personas en condición de discapacidad, Niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores. Deberes de las autoridades frente la atención al público.

**Ley 1474 de 2011** - Artículo 76. Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Decreto 2150 de 1995** - Artículo 32. Ventanillas únicas para la recepción de documentos, solicitudes y atender Requerimientos.


**Decreto 019 de 2012** - Artículo 13 y 14. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en cuestión de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Presentación de Quejas, Reclamos, recomendaciones y solicitudes a través de medios electrónicos.

**Ley 1437 de 2011** Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

**Ley 1755 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". Y demás normas relacionadas.

**Ley 2052 de 2020** "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

**Decreto 430 de 2016** artículo 1º. objeto. El Departamento Administrativo de la Función Pública, consultando los principios constitucionales de la función administrativa y el interés general, tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 7 de 19</p>
---	--	---

## 5. DEFINICIONES

**ATRIBUTOS DE SERVICIO** Son las características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**CALIDAD** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

**CANALES DE ATENCIÓN** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**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.

**CANAL CORRESPONDENCIA** 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 quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.


**CANAL TELEFÓNICO** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

**CHAT** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software Entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**PROTOCOLO DE SERVICIO** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**REDES SOCIALES** Aplicaciones 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.

**CIUDADANO** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 8 de 19</p>
---	--	---

**BUEN TRATO** Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna. **ACTITUD** La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio. **ACTITUD DE SERVICIO** Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

**ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES** Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

**APTITUDES Y HABILIDADES** Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO** Escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste.

**ATENCIÓN DIFERENCIAL** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

**PETICIÓN** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

**QUEJA** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.


**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.

**SUGERENCIA** Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.

**DENUNCIA** Es la puesta en conocimiento ante 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.

**COMPETENCIAS** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada



	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 9 de 19</p>
---	--	---

por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público

**CONFIDENCIALIDAD** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la entidad del solicitante.

**OFERTA** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

**TRÁMITE** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.


**VALORES** Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio

**SERVICIO AL CIUDADANO** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

**CALIDEZ** Entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

**OPORTUNIDAD** El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.

**SAC** (Servicio de atención a la comunidad). Los entes territoriales organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 10 de 19</p>
---	--	--

## 6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Alcaldía Municipal de San Gil debe brindar al Ciudadano la orientación adecuada a sus requerimientos, debe poseer los siguientes atributos:

**Respeto** El ciudadano debe sentir que es reconocido y valorado sin que se desconozcan sus diferencias. **Amabilidad** El servidor público puede ser cortés pero también sincero.


**Confiabilidad** El servidor muestra interés de la manera prevista en las normas y con resultados certeros. **Empatía** El servidor público de la Alcaldía Municipal percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Inclusión** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportunidad** Responder en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectividad** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

La información que necesitan recibir los ciudadanos de San Gil debe ser completa, oportuna y clara, donde respuestas como NO SE, VUELVE MAÑANA o ESO NO ME TOCA A MI, son indicadores para el ciudadano como un mal servicio.

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 11 de 19</p>
---	--	--


## **Requisitos funcionarios públicos**

Los funcionarios encargados de prestar el servicio de atención al ciudadano en las diferentes Ventanillas Únicas habilitadas en el municipio deben informar a los ciudadanos sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas. Así mismo las Secretarías deben informar las novedades o eventos a realizar para brindar una orientación adecuada. En cada una de ellas se debe conocer el manual de procesos y procedimientos actualizado con tiempos de entrega definidos de los trámites y servicios emitidos, con el fin de dar información clara y oportuna. Además se debe conocer los trámites y servicios que presta la entidad, las novedades proporcionadas por las secretarías o los temas que pueden afectar la atención durante su turno.

Los servidores públicos de la Administración Municipal de San Gil deben tener una actitud de servicio para con el ciudadano, donde se debe tener en cuenta el saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el ciudadano quien salude primero. De igual manera se debe orientar los requerimientos solicitados por los ciudadanos, escuchar y evitar interrumpirlo mientras habla. Por ello es importante hasta donde comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir, orientando al ciudadano con claridad y precisión brindándole calidez y agilidad.

El servicio al ciudadano quedó reglamentado por la Administración Municipal de San Gil luego de expedir el Decreto No. 100-12-022-2018, donde se establece la estructura administrativa de la Alcaldía Municipal de San Gil y señala dentro de las funciones estructurar, idear, implementar, actualizar y hacer verificación y seguimiento a todas las actividades y actuaciones relacionadas con la gestión administrativa de las peticiones quejas o reclamos o de la ventanilla única. Así mismo se estructura las funciones del área de Ventanilla Única dentro encontradas en el Decreto No 100-12-110-2018 del 25 de Mayo de 2018 Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Con la implementación de estas políticas de servicio al ciudadano se pretende enaltecer al servidor público y su labor, consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, y participativa al servicio de los ciudadanos, y consolidar a la Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador. Teniendo en cuenta los anteriores propósitos Función Pública implementó el modelo de


	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 12 de 19</p>
---	--	--

servicio al ciudadano, que agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

## **7. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO EN OFICINA DE VENTANILLA UNICA**

Cuando el ciudadano desea presentar una petición, queja, reclamos, sugerencia, felicitaciones o denuncia, los funcionarios de ventanilla única serán los encargados de orientarlos e indicarle los pasos a seguir, escucharle con atención y sin interrumpir, utilizar un lenguaje que le permita al ciudadano una comprensión exacta del problema y de lo que él está solicitando. También se debe dejar en claro los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición. La orientación al ciudadano en la radicación de la petición, queja, reclamos, sugerencia, felicitaciones o denuncia en la ventanilla única de atención PQRSD requiere de toda la atención y disposición del funcionario público para su correspondiente tramite. De esta forma desde la administración Municipal de San Gil, se cuenta con la Resolución No. 100-33-705–2021 de fecha 15/12/2021 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL Y SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL". de igual forma la administración municipal de San Gil cuenta con PLANES INSTITUCIONALES Y ESTRATEGICOS DE ACUERDO AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION - MIPG DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL y el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO y a su vez elabora la matriz de seguimiento, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 13 de 19</p>
---	--	--


## **8. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA MUNICIPAL**

Los servidores públicos encargados de atender trámites, dentro de la Administración Municipal de San Gil deben cumplir con los siguientes protocolos:

1. Saludar, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y pronunciar: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
2. Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
3. Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
4. Verificar que entiendan la orientación brindada con frases como: “Entendió la explicación?”
5. Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
6. Explicarle al usuario si tiene que retirarse del puesto de trabajo para averiguar sobre la información solicitada.
7. Explicarle al usuario por qué debe remitirlo a otro punto (cuando se requiera) o remitirlo a la oficina competente.
8. De acuerdo al manual de procesos y procedimientos Informar la fecha establecida para la entrega de las respuestas.
9. Orientar al ciudadano sobre los pasos a seguir para los trámites y servicios.
10. Revisar, si es del caso en las secretarías o áreas los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
11. El encargado de dar respuesta a una PQRSD si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### **8.1 ATENCION PREFERENCIAL**

En este aspecto se debe tener en cuenta situaciones especiales que requieran el mérito de prioridad a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 14 de 19</p>
---	--	--

## 8.2 ATENCION CANAL TELEFONICO

Otro de los canales de atención al Ciudadano es el telefónico, el cual tiene la misma importancia para la Alcaldía Municipal de San Gil, permite la comunicación en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano facilitando las consultas, trámites y servicios sin desplazarse a las instalaciones. Para ello se tiene previsto que en cada dependencia se mantenga la línea telefónica con su extensión correspondiente, y atender con los parámetros establecidos las necesidades o requerimientos que el ciudadano establezca. El funcionario del área o dependencia que atienda el llamado telefónico debe usar un lenguaje claro y sencillo, tomando nota si es necesario de los puntos importantes. No interrumpir a que el ciudadano. Si dado el caso durante la llamada se presentó alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que resuelva de fondo. Si de otra forma 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.

## 8.3 ATENCION CANAL VIRTUAL


La Administración Municipal de San Gil, por medio de la página oficial en la web <https://sangil.gov.co/>, logra que con este canal se integren todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como enlace directo para colocar las PQRSD, correo electrónico y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por: Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

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.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 15 de 19</p>
---	--	--

Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

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

Se debe 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 incluir: Cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.


Recordar usar las plantillas de firma de su 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.

**Redes Sociales:** Son varias las Redes Sociales que la Administración Municipal de San Gil maneja, para promocionar y divulgar las actividades que realiza en la ejecución de su Plan de Desarrollo. El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no es individual como una llamada entrante o un correo electrónico, por tanto se debe monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes periódicamente.

#### **8.4 ATENCIÓN ESCRITA**

Este canal más usado y preferido por los ciudadanos, es el canal escrito que permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de San Gil. Para tal fin se coordinó e implemento la Ventanilla Única, desde donde se da recepción a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que la ciudadanía requiere de la Administración Municipal de San Gil, desde allí se centraliza la recopilación de estas solicitudes las cuales deben quedar debidamente radicadas como soporte de que se presentó el documento, desde ese momento quedara registrada la solicitud o petición para luego hacer el reparto correspondiente a cada una de las áreas a las que sea pertinente dar respuesta o entregar la información pública requerida. De igual forma se establece Administrador de la Ventanilla Única, desde donde se le hace control a los debidos procesos solicitados por los ciudadanos, para que sean resueltos o recibir la información requerida en los plazos de tiempos estipulados por la ley, con lo que se le garantice el servicio al ciudadano.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 16 de 19</p>
---	--	--

El buzón de sugerencias también hace parte de este canal, los funcionarios que se asignen al manejo del buzón de sugerencias deben trasladar las inquietudes aquí generadas a través de la correspondencia desde la ventanilla única y su debido proceso administrativo.


Ya implementados estos canales y su forma de uso e interacción se establecen los lineamientos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana, basados en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional adoptadas a la Administración local garantizando el derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Es así que bajo Resolución No. 100-33-705–2021 de fecha 15/12/2021 **"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL Y SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL"**. El cual se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad a través del Proceso de Gestión Administrativa, y tiene como objetivo “Atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por los usuarios, ciudadanos externos e internos que estén relacionadas con los servicios que presta la Alcaldía Municipal de San Gil”, dirigiendo, coordinando, controlando y efectuando seguimiento a la recepción, trámite, y entrega de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la entidad a través de los canales oficiales definidos por la Administración local.

Cobra entonces especial relevancia la instauración de Derechos de Petición por parte de los ciudadanos, presentadas de forma escrita y en algunas oportunidades verbalmente o también a través de la utilización de los medios electrónicos o tecnológicos u otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de cada solicitud o inquietud en particular.

Para lograr cumplir los objetivos y políticas plasmadas en el Plan de Desarrollo San Gil, La Administración Municipal de San Gil, ha planteado, adoptado e implementado estrategias necesarias para una adecuada atención, tanto a la comunidad que acude a la entidad y aquella que por los diferentes canales de comunicación que ofrece la Administración Municipal acceden manifestando sus inquietudes; es así que el 7 de junio de 2022, emite el **DECRETO No. 100-12-062-2022 “POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN GIL- SANTANDER”**, donde se plasma los derechos y deberes del usuario y los medios de comunicación disponibles para la atención al ciudadano.



	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 17 de 19</p>
---	--	--

## 9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los derechos y deberes de los ciudadanos están contemplados en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6, 7, de donde se puede destacar:

### 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 y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Administración Municipal de San Gil, además de medios tecnológicos o electrónicos: [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co)
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos. ☐
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley. ☐ Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno. ☐ Exigir la confidencialidad de su información

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS ☐

- Cumplir la Constitución Política y las leyes. ☐
- Cumplir la Constitución Política y las leyes. ☐
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos. ☐
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

### DEBERES DE LAS AUTORIDADES ☐


- Tratar de manera respetuosa a todas las personas, y dar pronta atención. ☐
- Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana. ☐

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 18 de 19</p>
---	--	--

- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención establecido. □
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos. □
- Tramitar peticiones que lleguen por medios electrónicos. □
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

## 10. CANALES DE ATENCIÓN

Por medio de los canales formales de comunicación e interacción, se ha podido evidenciar el uso del artículo 23 de la Constitución Colombiana, donde se consagra el Derecho de Petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales. Con ello los funcionarios de las diferentes dependencias le dan trámite a estas peticiones luego de tener y adoptar de forma clara la reglamentación para el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las PQRSD para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en la Ley; acciones que están plasmadas en la regulación de la Función Pública desde el Área Administrativa de la Administración Municipal de San Gil. De esta forma contribuir al mejoramiento y fortalecimiento Institucional para el desarrollo de las políticas públicas. Los ciudadanos, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de Administración Municipal a través de los canales dispuestos para la presentación de las solicitudes, peticiones, quejas, sugerencias y denuncias en particular.

	<p align="center"><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p align="center"><b>POLITICA PUBLICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>PO:02.AP.GA</p> <p>Fecha: 22.12.22</p> <p>Versión: 0.1</p> <p>Página 19 de 19</p>
---	--	--

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO	DESCRIPCION
Presencial	Atencion a ciudadano	Alcaldia de San Gil Calle 12 No 9 - 51	Lunes a viernes 8 am - 12 pm 2 pm - 6 pm	Informacion Personalizada
Ventanilla Unica	Radicacion de correspondencia	Alcaldia de San Gil Calle 12 No 9 - 51 Secretaria de Transito - Centro comercial San Gil Plaza Centro de convivencia ciudadana Calle 22 N 10 - 32	Lunes a viernes 8 am - 12 pm 2 pm - 6 pm	Los ciudadanos pueden presentar allí las PQRSD incluidos derechos de peticion
Web	Pagina WEB	<a href="http://www.sangil.gov.co">www.sangil.gov.co</a>	Permanente	
	Correo institucional	<a href="mailto:ventanillaunica@sangil.gov.co">ventanillaunica@sangil.gov.co</a>		
	Facebook - PanPage	Alcaldia Municipal de San Gil		
	Instagram	alcaldiasangil		
	Twitter	@Alcaldiasangil		
Telefonico	Centro de contacto	7242179	Lunes a viernes 8 am - 12 pm 2 pm - 6 pm	

### CONTROL DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

IDENTIFICACION DEL CAMBIO	DETALLE DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSION
Creación	Creación del Documento según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	13-12-2018	0.0
Modificación	Implementación y adopción mediante resolución N° 100-33-662-2022	22-22-2022	0.1