

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 1 de 26	

Contenido

PRESENTACIÓN

1 GENERALIDADES.

1.1 DEFINICIÓN.	
1.2 FINALIDAD.	
1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN.	
1.4 ALCANCE LEGAL.	
1.5 MARCO CONCEPTUAL.	

2 NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1 NORMAS TÉCNICAS.	
2.2 POLÍTICAS DE CALIDAD.	

3 POR EL CAMINO A LA EXCELENCIA “ENFOQUE AL CIUDADANO”

3.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.	
3.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD.	

4 PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

4.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO.	
4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.	
4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.	
4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.	
4.5 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD.	

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG <small>Sistema de Gestión Integrado</small>
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 2 de 26	

**4.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD
EN LA ALCALDIA DE TULUA.....**

**5 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS.....**

5.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

5.2 TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

**5.3 TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS.**

**5.4 PROCEDIMIENTO “ATENDER QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS”.**

**6 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL
CON EL CLIENTE.**

6.1 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CLIENTE.

6.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

**PQRS, HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA REALIZAR
TRAZABILIDAD A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

**7 PQRS, HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA REALIZAR
TRAZABILIDAD A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**7.1 AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO
REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.**

7.2 ASPECTOS FUNCIONALES PQRS.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	

GLOSARIO.

BIBLIOGRAFÍA.

Elaboró: Andrés O. Barrantes Duque Técnico Administrativo	Revisó Liliana Parra Martinez Coordinadora SIGI	Aprobó: María Victoria Castro Q. Secretario Desarrollo Inst.
--	--	---

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 4 de 26	

Presentación

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración Municipal de Tuluá ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionado del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentarán en el contenido del presente texto las acciones y estrategias al implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo 2016-2019 “Tuluá Enamora”.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 5 de 26	

1 GENERALIDADES

1.1 Definición

El manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Alcaldía de Tuluá comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma administración. Allí se encuentran plasmados los principales dogmas que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios públicos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

1.2 FINALIDAD

El presente manual busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía de Tuluá con sus clientes externos e internos. El manual contempla las primicias esenciales, los postulados generales y las más fuertes teorías que deben ser aplicadas en todos los procesos de la administración, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual en la Alcaldía de Tuluá.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 6 de 26	

1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Está dirigido a todos los funcionarios públicos, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos administrativos, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que presta la Alcaldía de Tuluá, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios.

1.4 ALCANCE LEGAL

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 7 de 26	

pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

En igual sentido el capítulo VIII Ibídem, que trata sobre “Democratización y control social de la administración pública” establece que... es la base para la RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS MEDIANTE AUDIENCIA PÚBLICA Y VEEDURÍAS CIUDADANAS.

- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública La Alcaldía Municipal impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 8 de 26	

- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984 Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Administración de la Alcaldía.
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005 “por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo” SISTEDA, definiendo su operabilidad en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 9 de 26	

- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

1.4 MARCO CONCEPTUAL

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia que ha adquirido la Alcaldía de Tuluá. Durante las últimas administraciones se han venido encaminando metas hacia la prestación de un servicio al ciudadano claro, transparente, eficaz, eficiente.

Nuestra misionalidad no está limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún otro miramiento de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia. Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 10 de 26	

Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.

2 NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1 NORMAS TÉCNICAS.

- Norma de Gestión de Calidad ISO9001
- MECI1000
- NTCGP1000

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

Norma de Gestión de Calidad ISO9001.

A toda organización le gustaría mejorar el modo en que opera tanto si supone aumentar su participación en el mercado, reducir los costes, gestionar los riesgos con mayor eficacia como mejorar la satisfacción de los clientes. Un sistema de gestión de la calidad proporciona el marco necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de cualquier área que se elija.

ISO 9001 es con diferencia el marco de calidad más sólido del mundo. En la actualidad, la utilizan más de 750.000 organizaciones de 161 países y establece las pautas no sólo

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 11 de 26	

para los sistemas de gestión de la calidad, sino para los sistemas de gestión en general.

Ayuda a todo tipo de organizaciones a alcanzar el éxito por medio de una mayor satisfacción del cliente, motivación de los empleados y mejora continua.

MECI1000

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 87 de 1993, El Modelo Estándar de Control Interno debe ser aplicado por todos los organismos y organizaciones de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles, por la organización electoral, los organismos de control, los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, el Banco de la República y los fondos de origen presupuestal. En consecuencia, dichas organizaciones deberán adaptar este modelo acorde con el tamaño y la naturaleza de las actividades según su objeto legal.

Principios del Modelo Estándar de Control Interno

Autocontrol: Capacidad interna de dominar las emociones propias, comportamientos y deseos.

Autorregulación: Se denomina autorregulación a la **capacidad que posee una entidad o institución para regularse a sí misma**, lo cual supone un **logro de equilibrio espontáneo**, sin necesidad de la intervención de otros factores, entidades o instituciones para lograr dicho proceso de autorregulación.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 12 de 26	

Autogestión: En el ámbito de la organización, la autogestión (que significa *administración autónoma*), también llamada (en el contexto de un proceso de ejecución autónomo) proceso ejecutivo, es el uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales los partícipes de una actividad pueden guiar el logro de sus objetivos con autonomía en el manejo de los recursos. Se realiza por medio del establecimiento de metas, planificación, programación, seguimiento de tareas, autoevaluación, auto intervención y autodesarrollo.

Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP1000

La NTCGP 1000, además de incluir los requisitos de la norma ISO 9001, aporta:

- Eficiencia y efectividad en todas las actuaciones.
- Mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos.
- Mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.
- Control de la prestación de los servicios.
- Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.

Esta norma está dirigida a todo tipo de entidades del sector de Administración Pública, de acuerdo con lo requerido en la ley 872 del 2003.

- Empresas de servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la ley 872 del 2003.

Permitiendo así:

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 13 de 26	

- Que las entidades del Estado demuestren que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.
- Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.
- Permite identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte de ICONTEC, los cuales le permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios.

2.2 POLÍTICAS DE CALIDAD.

Por calidad se entiende que un producto o un servicio presentan las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Esta calificación la otorga el consumidor o usuario, quien fija las diferencias y atributos al tener distintas alternativas para establecer aquello que hace distinto un producto de otros de similares condiciones. Al no existir alternativas de comparación, no sería posible determinar el grado de calidad de un determinado producto o servicio porque se está sometido al consumo de ese único producto o servicio, que puede ser o no de excelentes cualidades.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 14 de 26	

Calidad es aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posibles; es responder a las expectativas del usuario o consumidor y superarlas más allá de lo que pide o espera, es hacer las cosas lo mejor posible, con diligencia y excelencia.

Para entender mejor estos conceptos, es indispensable acoger algunas características esenciales de un sistema de calidad, que deben ser observadas en todos los productos y/o servicios que se ofrezcan, tales como:

- **TRANSVERSALIDAD** (Su alcance en la Alcaldía de Tuluá debe ser a todo nivel)

Partiendo del principio inalienable según el cual el cliente es la razón de ser de toda institución, se genera la cultura de la transversalidad en las estructuras organizacionales, con el fin de soportar sus estrategias en procesos de este talante, en el que haya una menor intervención de las áreas funcionales

Bajo este modelo de administración, la responsabilidad directa de atender al cliente no recae exclusivamente sobre un área específica, sino que se hace homogénea a toda la organización, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades de ese cliente.

- **EVOLUCIÓN DE LAS PERSONAS**

La principal fuente para la evolución de las organizaciones reside en la misma evolución de sus propios integrantes, en la medida que el personal se capacita, se forma intelectual y espiritualmente, desarrolla una visión prospectiva, genera indiscutiblemente el avance de su Institución. La Alcaldía Municipal, entendiendo que el mayor capital lo posee en su talento humano, ha definido como una de sus primicias el desarrollo y mejoramiento de las calidades de vida de las personas en todos los

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 15 de 26	

ámbitos, con el propósito de que estos restablecimientos se vean reflejados en la prestación de un servicio de calidad y con excelencia.

Es por estas y otras razones que la Alcaldía Municipal realiza un fuerte trabajo, primero a su interior para inculcar en sus funcionarios valores como el respeto, la tolerancia, que contrarresten estas nuevas tendencias sociales; y segundo en la comunidad para que no se aparten de su responsabilidad natural de coadyuvar en la construcción de una mejor sociedad

3 POR EL CAMINO A LA EXCELENCIA “ENFOQUE AL CIUDADANO”

3.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.

Dentro de la administración se ha venido implementando las diferentes normas de calidad en aras de certificar el servicio prestado con calidad, las cuales son guía para lograr este objetivo:

Norma de Gestión de Calidad ISO9001, MECI1000, NTCGP1000.

3.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD.

El brindar una atención a los ciudadanos con calidad trae grandes ventajas tanto para la alcaldía como para quienes se atiende ya que esto genera mejora en la gestión municipal y regional, posibilitando el desarrollo de diferentes programas, atrayendo nuevos intereses y centrándolos en la ciudad.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 16 de 26	

Una atención con calidad genera menos cantidad de no conformes, agiliza los tiempos de respuesta, proyecta la sensación de satisfacción y de buen nombre para quien hable de las entidades que lo atendieron, ayuda en los climas organizacionales y laborales, existe mejor manejo de los temas importantes, y genera nuevas vías y alternativas de solución a estos.

4 PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida empresarial. Comprende tres etapas básicas, a saber:

Apertura

Es el primer momento de verdad con el ciudadano, en el cual se parte de un saludo seguido de preguntar cuál es el asunto de interés que lo trae hacia la Alcaldía Municipal.

Análisis y comprensión

Luego de haber escuchado la intención de acercamiento del ciudadano hacia la entidad, se procede a realizar el análisis del ciudadano para su mejor y pronta solución, direccionando la petición del servicio deseado sea de manera verbal o escrita.

Intervención y solución

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 17 de 26	

El tercer momento es cuando se direcciona la petición hacia una dependencia de la alcaldía la petición del ciudadano, para buscar una pronta solución a esta.

Estos protocolos se encuentran estandarizados por el DNP en <https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=bz0nfuRIh0%3d&tabid=40&language=es-CO> .

4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

El protocolo de atención personal va dirigido por el auxiliar administrativo quien al atender al ciudadano de manera personal brinda el apoyo necesario para resolver su necesidad de servicio, tomando si fuere el caso su petición de manera oral o bien recibirla por escrito. En la oficina de Atención al Ciudadano se cuenta con las respectivas ventanillas para la atención de Unidad de Correspondencia y Recepción de PQRSD.

4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

En la línea de telefónica no. 2339300 con ext. 3040 se atiende las llamadas que ingresan a la Alcaldía y desde allí se direccionan de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos para la Secretaria donde por competencia serán atendidos.

4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Mediante la página oficial de la alcaldía www.tulua.gov.co se puede ingresar para asentar PQRSD, y también para realizar algunos trámites. Esta página cuenta con un manual de usuario.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 18 de 26	

4.5 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD.

Dentro del esquema de Calidad MECI, todos los funcionarios públicos son responsables de atender con calidad y responsabilidad las necesidades de los Ciudadanos.

4.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD EN LA ALCALDIA DE TULUA

La Alcaldía de Tuluá cuenta con mecanismo de seguimiento y control en la atención con calidad como lo es Control Interno Disciplinario, Seguimiento de la oficina de Control Interno, el Coordinador de la Oficina de Atención al ciudadano, la Secretaria de Desarrollo Institucional y el Comité de Gestores de Calidad SIGI.

Específicamente el Coordinador de la oficina tiene bajo su responsabilidad generar Informes en cuanto a tiempo y manejo de respuestas de las diferentes PQRSD y situaciones de atención al ciudadano que se presentan con el diario acontecer de la ciudadanía tuluëña.

5 ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

5.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Existen cinco vías de recepción de estas PQRSD y son:

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 19 de 26	

Vía telefónica Tel. 2339300 Ext. 3040, Virtual en la página www.tulua.gov.com , presencial en ventanilla PQRSD de forma oral, o en físico cuando son entregadas en la ventanilla de Unidad de Correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano y redes sociales “twitter, facebook”.

5.2 TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

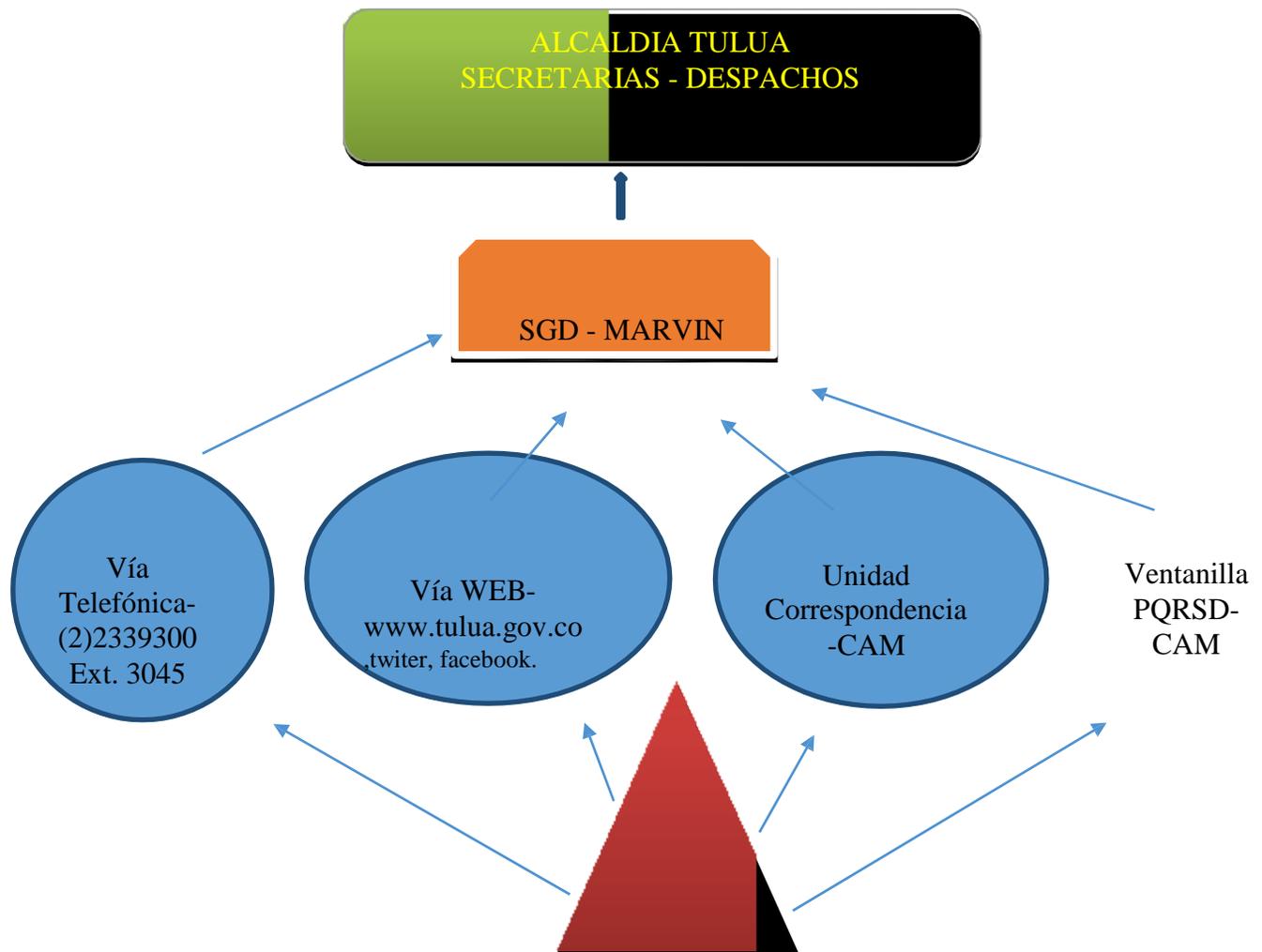
5.3 TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- Quince (15) días hábiles para contestar Derechos de Petición de Información.
- Diez (10) días hábiles para contestar Derechos de Petición de Documentación.
- Treinta (30) días hábiles para dar respuesta a Derechos de petición de Consulta.
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender Reclamos.
- Treinta (30) días hábiles para atender Sugerencias
- Quince (15) días para contestar Denuncias

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones de cualquier Ciudadano.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

5.4 PROCEDIMIENTO “ATENDER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , SUGERENCIAS Y DENUNCIAS”.



Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 21 de 26	

PQRSD



6 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE.

La comunicación permanente con los usuarios del servicio, permite informar y transmitir que estamos interesados en resolver sus inquietudes, que son personas importantes para la Institución y que no es el objetivo tan sólo darles una respuesta, sino resolverles y escucharles todas sus inquietudes. Los usuarios de nuestros servicios son todos los ciudadanos que habitan Tuluá, la región y en general en el país, y está en cada uno de los funcionarios de la Institución que reciben una PQRSD, el responder de forma oportuna, cercana e interesada, en busca de una imagen positiva de la Administración.

6.1 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CLIENTE.

Cuando se presente el caso, se puede dar lugar a realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, también como base para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, de esta manera se le presta la importancia y la retroalimentación necesario a la atención al ciudadano.

6.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

PQRS, HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA REALIZAR TRAZABILIDAD A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 22 de 26	

Existe la encuesta de satisfacción F-240-53 “Como te tratan en tu Alcaldía” en ella el ciudadano puede transmitir de manera escrita el grado de satisfacción recibido al ser atendido por alguna de las secretarias o despacho visitadas como medio que uso para suplir sus necesidades.

7 PQRS, HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA REALIZAR TRAZABILIDAD A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

7.1 AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

La Alcaldía de Tuluá cuenta con un sistema de gestión documental, En el cual de manera tecnológico se pueden presentar PQRS a las diferentes oficinas y que según la competencia del caso se direccionen a estas para ser atendidas.

7.2 ASPECTOS FUNCIONALES PQRS.

Desde la página web www.tulu.gov.co, vía telefónica, de forma presencial o en físico se cuenta con un Sistema Gestión Documental para ser subidas al sistema de inmediato cualquier PQRS, procediendo así a correr su respectivo tiempo de respuesta.

También con este sistema se puede visualizar anexos, comentarios, adjuntos y demás que son necesarios o complemento en las respuestas que allí quedan como evidencia del servicio prestado a la comunidad y de su calidad.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 23 de 26	

GLOSARIO.

- PQRSD: Corresponde la abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- EFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- PETICIÓN: El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado”.
- PETICION DE INFORMACIÓN: Es la petición que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, para que se le reconozca un derecho o se resuelva una situación jurídica, se le preste un servicio o para que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.
- PETICION DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, con el fin de obtener copias de documentación que repose en la entidad.
- PETICION DE CONSULTA: Es un requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal en relación con información general o específica de acuerdo a la naturaleza de sus funciones o asuntos a su cargo, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. El mecanismo para responder estas solicitudes de consulta es a través de conceptos, que pueden ser jurídicos, técnicos o de otra índole.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI <small>Sistema de Gestión Integrado</small>
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 24 de 26	

- **QUEJA:** Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la Administración Municipal, actos de corrupción y conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho cometidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y particulares que ejercen funciones públicas. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público pueda constituir presunta falta disciplinaria, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno. No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Administración Municipal NO adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera de manera concreta a hechos o personas debidamente identificadas.

- **RECLAMO:** Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento la insatisfacción sobre la deficiencia del servicio prestado por la entidad o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

- **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se presenta a la Administración Municipal con el fin de contribuir al mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

- **DENUNCIA:** Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento a la entidad de una acción que va en contra de la ley. Les solicitamos que sus denuncias se presenten o registren en forma objetiva, respetuosa y se refieran a hechos concretos y no supuestos.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIGI Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 25 de 26	

- **SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **SECRETO DE RESERVA:** Se entiende por secreto de reserva cualquier cosa, conocimiento o noticia que debe mantenerse oculta o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que requiere de los servicios de la Administración.
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** Sección de un organismo, institución o entidad, ocupada de las tareas administrativas.

BIBLIOGRAFÍA.

- Atención al Ciudadano: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-35807.html>
- MANUAL MECI 2014: http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=2162
- Estatuto Anticorrupcion y atención al ciudadano: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>
- Modulo atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias alcaldía de Neiva: <http://www.alcaldianeiva.gov.co/index.php/pqrsd>
- Tramites en línea: <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest;jsessionid=639CBD5B8EF8E0EC6AB7F941FC34E46E>

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
Andrés O. Barrantes Duque	Liliana Parra Martinez	María Victoria Castro Q.
Técnico Administrativo	Coordinadora SIGI	Secretario Desarrollo Inst.

 MUNICIPIO DE TULUÁ	MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDIA DE TULUA		Código: M-240-03	 SIG Sistema de Gestión Integrado
	Versión: 1	Fecha de aprobación: 31 de Diciembre de 2014	Página 26 de 26	

- https://www.servicioalciudadano.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=_bz0nfuRIh0%3d&tabid=40&language=es-CO , Protocolo Atención al Ciudadano.

Elaboró: Andrés O. Barrantes Duque Técnico Administrativo	Revisó Liliana Parra Martinez Coordinadora SIGI	Aprobó: María Victoria Castro Q. Secretario Desarrollo Inst.
--	--	---