

	<i>Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste</i>
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CENTRO PROVINCIAL DE GESTIÓN MINERO AGROEMPRESARIAL DEL ALTO NORDESTE ANTIOQUEÑO

2020

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1.....	5
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. ALCANCE	5
3. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	5
CAPITULO 2.....	6
4. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN.....	6
4.1. Atributos del Buen Servicio.....	6
4.2. Buena Actitud	7
4.3. Atención a personas sobresaltadas.....	7
4.4. Comunicación verbal y no verbal	8
4.5. Atención a reclamos.....	8
CAPITULO 3.....	9
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	9
5.1. Presentación de los puestos de trabajo:.....	9
5.2. Atención Preferencial.....	10
5.2.1. Atención a niños, niñas y adolescentes.....	10
5.2.2. Adultos mayores o mujeres embarazadas.....	10
5.2.3. Grupos étnicos minoritarios.....	10
5.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad	10
5.2.5. Personas en condición de discapacidad.....	11
5.2.5.1. Brinde una atención adecuada	12
5.2.5.1.1. A las personas con discapacidad visual	12
5.2.5.1.2. A las personas con discapacidad auditiva.....	13
5.2.5.1.3. A las personas con sordoceguera	13
5.2.5.1.4. A las personas con discapacidad física o motora.....	13
5.2.5.1.5. A las personas con discapacidad cognitiva	14
5.2.5.1.6. A las personas con discapacidad mental.....	14
CAPITULO 4	14

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
CAPITULO 5.....		15
7.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	15
7.1.	Vía correo electrónico:.....	16
7.2.	Vía chat:	16
7.3.	PQR's:	17
CAPITULO 6.....		17
8.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	17
8.1.	DERECHO DE PETICIÓN	17
CAPITULO 7.....		18
9.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	18
9.1.	Encuestas de satisfacción:.....	18
10.	GLOSARIO	18
11.	BIBLIOGRAFÍA	20

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

Para brindar una buena atención al ciudadano el Centro Provincial de Gestión Minero Agroempresarial del Alto Nordeste Antioqueño elabora el manual de atención al ciudadano con el fin de realizar esta atención atendiendo los lineamientos descritos en la normatividad para este caso y con el ánimo de que los ciudadanos en general tengan una percepción real y objetiva de la institución.

El ciudadano es la razón por la cual las instituciones deben tener mejoras continuas respecto a la atención, para lo cual las tecnologías de la información y la comunicación han posibilitado estas mejoras en cuanto a la racionalización de trámites y servicios, permitiendo que exista una interacción más rápida, posibilitando así minimizar los tiempos de solicitud y respuesta a las solicitudes.

Este manual es una herramienta que comprende los aspectos para tener en cuenta para ofrecer una mejor atención al ciudadano, por lo que para este servicio se requiere de un grupo humano calificado y cualificado para generar las respuestas a esos temas que inquietan a la comunidad en general. Igualmente, que este manual también sea ese punto de partida para la entidad al momento de evaluar las estrategias para el servicio ciudadano y que estas estrategias satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAPITULO 1

1. OBJETIVO GENERAL

- Establecer lineamientos de atención al ciudadano en el Centro Provincial de Gestión Minero Agroempresarial del Alto Nordeste Antioqueño, propendiendo por mantener una buena imagen institucional.

2. ALCANCE

Con el presente manual el Centro Provincial de Gestión Minero Agroempresarial del Alto, Nordeste Antioqueño, da a conocer las directrices tanto a servidores como a contratistas sobre una mejor atención al ciudadano. Igualmente, las formas de atención disponibles en la entidad que son:

- Atención telefónica: (4) 831 47 87 – 230 70 64
- Fax: (4) 831 47 87
- Página web: www.centroprovincialnordeste.com.co, en el link trámites y servicios se encuentran las PQRS
- Correo electrónico: contactenos@centroprovincialnordeste.com.co
- Atención personalizada
- Correspondencia
- Derecho de petición

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución política de Colombia
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Resolución N° 004 del 04 de mayo del 2018 (por el cual se reglamenta el trámite de PQRS del Centro Provincial de Gestión Minera Agroempresarial)

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAPITULO 2

4. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN

4.1. Atributos del Buen Servicio

El ciudadano siempre tiene expectativa respecto de la atención que recibirá, por lo tanto, para ofrecer un servicio como mínimo debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Brindar una atención con amabilidad y cortesía, teniendo en cuenta que el trato debe ser igual para todos.
- **Confiable:** Ofrecer un servicio veraz y creíble a las personas, dentro de los términos de transparencia.
- **Simpatía:** Tener la mejor disposición de atención hacia las personas, que sientan que son importantes para la entidad.
- **Oportuno:** Que haya agilidad en la respuesta, igualmente que se preste el servicio dentro del tiempo determinado.
- **Incluyente:** Ofrecer un servicio de calidad al ciudadano dentro de los términos de igualdad, sin discriminación alguna
- **Efectivo:** Que haya calidad en las respuestas brindadas, es decir que sea coherente la respuesta con la solicitud del ciudadano.

Para que el servicio brindado tenga estos atributos, los cuales son esperados por la comunidad en general, se debe por parte del funcionario:

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad

Informarse sobre los formatos, plantillas o los medios dispuestos por parte de la entidad para el servicio al ciudadano.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguir los procedimientos dispuestos en la entidad cuando no sea posible la solución por parte del funcionario, ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo

No recibir ningún tipo de incentivo como regalos, pagos o dádivas por un buen servicio ya que esto genera vulneración a los atributos del buen servicio, además de que acarrea sanciones disciplinarias y penales.

4.2. Buena Actitud

Para esto el servidor debe siempre contar con muy disposición de servicio, de ponerse en el lugar del ciudadano en este sentido el servidor debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- Ser creativo para brindar al ciudadano una experiencia de buen servicio

4.3. Atención a personas sobresaltadas

Cuando se presenten este tipo de situaciones de atención a personas ofuscadas o alteradas por situaciones de inconformidad o desinformación se debe:

- Dejar que el ciudadano se tranquilice, escucharlo atentamente no interrumpirlo, por ningún motivo entablar discusiones con él.
- No tomar la situación como algo personal
- No perder el control
- Cuidar el tono de voz
- Usar palabras que estimulen a que se calme
- Dar alternativas de solución
- Si el problema persiste con otros ciudadanos informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.4. Comunicación verbal y no verbal

La comunicación es una necesidad del ser humano, para lo cual utiliza el lenguaje u otros medios para hacerlo, por medio de los cuales expresa sus necesidades; para llevar a cabo este proceso comunicativo se debe:

- Ser respetuoso y claro a la hora de dirigirse al ciudadano, utilizar palabras corteses como: ¿en qué puedo servirle?, con mucho gusto
- Llamar al ciudadano por su nombre
- Evitar tutear al ciudadano, igualmente evitar términos como mi amor, madre, entre otros.
- Utilizar los términos señor y señora, al dirigirse a un ciudadano
- Evitar respuestas cortantes, ya que se pueden interpretar como cortantes

Cuando la respuesta a un ciudadano es negativa se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ser claro
- Dar alternativas de solución, y hacerle saber al ciudadano que él es importante
- Asegurarse que el ciudadano comprendió la respuesta y los motivos que llevaron a la misma

4.5. Atención a reclamos

Cuando un ciudadano hace un reclamo se debe:

- Escuchar atentamente al ciudadano y formularle las preguntas pertinentes para obtener la mayor información posible respecto de la solicitud o del problema
- Exponer lo que se puede y no se puede hacer de manera sencilla y clara
- Poner en marcha la salida dada
- De acuerdo con el medio interpuesto tener en cuenta los tiempos establecidos para las respuestas
- Hacer seguimiento a la solución brindada, constatando con el ciudadano su satisfacción.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAPITULO 3

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Con el fin de ofrecer un mejor servicio al ciudadano con respeto, oportunamente y con calidad, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- La presentación personal es un aspecto muy importante en la atención al ciudadano, ya que esta influye en la percepción que tendrá la comunidad en general del servidor y de la entidad, el servidor siempre se debe portar la identificación en un lugar visible.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca
- Saludar al ciudadano de manera cortés y sencilla de la siguiente forma: buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?
- Tener un comportamiento respetuoso frente al ciudadano, haciéndole sentir que sus necesidades son importantes para la entidad y el servidor que lo atiende.
- Tener un lenguaje y tono de voz claro para que sea comprensible por el ciudadano
- Usar la lógica para resolver los inconvenientes que se puedan presentar
- Garantizar la satisfacción del ciudadano respecto a la atención recibida
- Si debe retirarse del puesto comuníquelo al ciudadano el motivo y que, si está de acuerdo para poder proceder a desplazarse al lugar requerido, indicándole que un tiempo aproximado de espera, eso sí no haciéndolo esperar demasiado.
- Antes de finalizar la atención, verificar que esta haya sido completa, terminando con un saludo cordial
- Terminada la atención se procede a registrar los datos del ciudadano en los formatos dispuestos por la entidad, para un posterior seguimiento de satisfacción

5.1. Presentación de los puestos de trabajo:

- Se deben mantener limpios y en orden
- No mantener elementos diferentes a los de la labor que desarrollamos
- Tener los documentos debidamente archivados y ordenados
- No comer en los puestos de trabajo

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.2. Atención Preferencial

5.2.1. Atención a niños, niñas y adolescentes

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito" o „mijito", entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

5.2.2. Adultos mayores o mujeres embarazadas

- Se les debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

5.2.3. Grupos étnicos minoritarios

- (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

5.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad

- Víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas

5.2.5. Personas en condición de discapacidad

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla¹:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con movilidad reducida
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con movilidad reducida

¹ *Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”.*

Fundación Saldarriaga Concha, 2012

Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental - Enfermo mental Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...,	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

5.2.5.1. Brinde una atención adecuada²

5.2.5.1.1. A las personas con discapacidad visual

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “*al frente suyo se encuentra el formato*” o “*hago entrega de la documentación*”, “*voy a sacar una fotocopia de...*” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “*a su izquierda encuentra*”, “*a su derecha está*” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

² Tomado del Documento “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente” del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.2.5.1.2. A las personas con discapacidad auditiva

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva. Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

5.2.5.1.3. A las personas con sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse

5.2.5.1.4. A las personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

5.2.5.1.5. A las personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

5.2.5.1.6. A las personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

CAPITULO 4

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuando en el Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste Antioqueño se reciban las llamadas por parte de la ciudadanía, se debe responder de la siguiente manera: buenos días (tardes) le habla (nombre y apellido servidor) del Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste Antioqueño ¿en qué puedo servirle? (escucha y toma nota). Después de recibir la información requerida por parte del ciudadano procede a dar respuesta a la solicitud, o le voy a comunicar con la persona encargada, se despide con gracias por comunicarse con el Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste Antioqueño.

A tener muy en cuenta:

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El tono de voz debe ser enérgico y seguro que demuestre la disposición a servir
- Tener un lenguaje apropiado
- Tener muy buena vocalización en el momento de la comunicación, que lo que exprese sea entendible y claro
- No atienda temas diferentes a los de la solicitud, es decir no lo interrumpa ni hable con otras personas mientras atiende la llamada y preste mucha atención a lo solicitado
- Si la solicitud realizada no es clara se hará necesario realizar preguntas que permitan obtener con claridad la solicitud del ciudadano.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al servidor encargado o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano, de esta manera se asegura de que la atención se haga de manera oportuna.
- En caso de transferir la llamada y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- Antes de dar por terminada la llamada, se hace el registro del ciudadano en los formatos dispuestos por la entidad.

CAPITULO 5

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con la implementación de las nuevas tecnologías de la comunicación, el Centro Provincial de Gestión Minero Agroempresarial del Alto Nordeste Antioqueño, dispone del servicio de PQRS y el servicio de chat por medio de la página web institucional, igualmente también dispone del correo electrónico institucional.

7.1. Vía correo electrónico:

- Analizar si la solicitud es competencia de la entidad, de no ser así remitirla a la entidad competente e informar al ciudadano.
- Comenzar la comunicación con el siguiente encabezado “según su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escribir siempre en tono impersonal
- Hacer una redacción corta pero clara, si el mensaje es largo dividirlo en párrafos para que sea entendible y así evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrilla, ni signos de admiración a menos que sea estrictamente necesario.
- Asegurarse de que en el correo queden consignados los datos del servidor (nombre, cargo, teléfono, correo electrónico) para una posterior comunicación

7.2. Vía chat:

- Lo primero es aceptar la solicitud en el chat y dar un saludo de la siguiente manera: buenos días (tarde), el nombre y apellido del servidor y preguntar nombre y correo electrónico del interlocutor y seguidamente preguntarle ¿en qué le puedo servir?
- Se debe analizar si la solicitud del ciudadano es procedente por el medio utilizado, de no serlo comunicárselo y darle las opciones correctas para su presentación.
- Luego de verificar que la solicitud es procedente por este medio, se debe preparar la respuesta e informar al ciudadano que esto puede tomarse un tiempo.
- Al finalizar el servicio enviar un mensaje de cierre al ciudadano para verificar que la respuesta dada fue comprendida.
- Luego de hacer la verificación con el ciudadano de que está satisfecho con la respuesta se procede a despedirse y agradecerle por usar el servicio.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.3. PQR's:

- Utilice textos cortos y claros
- Usar un lenguaje sencillo y preciso
- Consignar todos los datos estipulados en el formato establecido en el aplicativo
- Si va a adjuntar un documento procurar que no exceda los límites permitidos
- Luego de ser recibida la petición, queja o reclamo, se procederá por parte del servidor competente a generar la respuesta dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
- El ciudadano puede posteriormente hacer seguimiento de su solicitud vía web en el aplicativo dispuesto por la entidad.

CAPITULO 6

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Por medio de este servicio el ciudadano puede realizar trámites y servicios, pedir orientación, información referente al que hacer de la entidad.

Cuando es por este medio se debe tener en cuenta:

- Recibir los documentos y verificar que, si sean de competencia de la entidad
- Después de constatar los documentos proceder a realizar la radicación de los mismos, asignando un consecutivo de radicado en el orden de llegada o salida.
- Registrar hora y fecha de recibo
- Luego proceder a informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad

8.1. DERECHO DE PETICIÓN

De acuerdo con la normatividad vigente el Centro Provincial de Gestión Minero Agroempresarial del Alto Nordeste Antioqueño, tendrá en cuenta los términos estipulados para resolver y dar respuesta a las diferentes peticiones, las cuales son:

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones 15 días hábiles

Conceptos 30 días hábiles

Solicitud de copias 10 días hábiles

CAPITULO 7

9. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

En el Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste Antioqueño, el nivel de satisfacción de atención al ciudadano se debe conocer mediante:

9.1. Encuestas de satisfacción:

Este mecanismo permite a la entidad tener una evaluación clara y real sobre la percepción de los ciudadanos frente al servicio brindado por los servidores de la entidad y para emprender las mejoras pertinentes frente al mismo.

10. GLOSARIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que plantean los ciudadanos, actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

CIUDADANO: Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

CANAL DE ATENCIÓN: Es el medio y espacio 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.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMUNICACIÓN: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

CONSULTA: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

DERECHO DE PETICIÓN: La Constitución Política de Colombia en el artículo 23 establece: “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”

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es una inconformidad verbal o escrita que presenta un ciudadano contra la actuación de un servidor o institución.

RECLAMO: Petición de revisión de un acto definitivo (respuesta a una PQR) realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.

	Centro Provincial de Gestión Minero Agro empresarial del Alto Nordeste
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

11. BIBLIOGRAFÍA

MINISTERIO DE CULTURA. Manual de Atención al Ciudadano. 2015

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Protocolos de Servicio al Ciudadano. 2013

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL. Manual de Atención al Ciudadano. 2016

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1474. (12, julio, 2011). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2011. no. 48128. P. 1-46.

Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. *Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>