



PERSONERIA DE VELEZ  
*Primero tus derechos*

## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**MIPG**

**PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ SANTANDER**

**2022**

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el Artículo 2, como uno de los fines esenciales del Estado el Servicio a la Comunidad. Para dar acatamiento a este mandato Constitucional, las Entidades de la Administración Pública Nacional, deben colocar a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la Ciudadanía y satisfacer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias bajo los principios de la racionalidad, eficiencia oportunidad y transparencia garantizado el agrado efectivo de sus Derechos.

A su vez se debe proponer por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial para personar con diversidad funcional, discapacitados, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y gestantes o adultos Mayor y en general de todas las personas en estado de indefensión o debilidad.

De acuerdo con los fundamentado y con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las Entidades y Organismos del Estado para la democratización del modelo de servicio al ciudadano, la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos aplicables a la atención por los distintos canales de servicio, establecidos en la Política del Servicio del Ciudadano en la PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ.

## OBJETIVO GENERAL

Brindar información veraz, oportuna, de calidad y específica en un lenguaje claro a los usuarios y su familia, para la resolución de sus dudas; orientación para la presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRSF de acuerdo con la prestación de servicios.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Fortalecer los canales de comunicación (Página web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU))
- Mantener actualizada la información de interés general - Presentar la información de interés en lugares visibles y de mayor afluencia (carteleras Institucionales)
- Responder de manera oportuna bajo los términos, las manifestaciones de servicios de salud o PQRSF.
- Mejorar la estrategia diseñada para la identificación del paciente potenciales, y así tener un mayor porcentaje de probabilidad de concretarlos.
- Incentivar al personal de servicio para mejorar el trato que se le brinda a cada tipo de usuario.
- Capacitar a los funcionarios encargados de la atención línea de frente, que garantice mayor calidad y eficacia de acuerdo a los recursos y canales estipulados por la Institución.

**Alcance:** Aplica a Usuarios y cliente interno de la PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ.

## **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Vulnerabilidad:** Es un grupo de personas que presentan un alto índice de debilidad e inseguridad, debido a las situaciones de amenaza y desastres extremos que viven.

**ESE: Empresa Social del Estado.**

**Peticiones:** Toda persona tiene derecho a presentar PETICIONES, respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución

**Atributos:** Es la forma como espera ser atendió el usuario por el Funcionario.

## **Roles y responsabilidades:**

Personal con roles son los de la línea de frente y líder SIAU y la responsabilidad es de todos los colaboradores de la PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ para Fortalecer, mejorar y promover la cultura de la política de servicio al ciudadano con eficiencia y calidad de acuerdo a los recursos y canales para satisfacción de nuestra comunidad con los siguientes atributos del buen servicio: Respeto, amabilidad, confianza, oportunidad y efectividad.

## **MARCO LEGAL**

Constitución Política 1991, Art. 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270.

Ley 134 de 1994. (Mecanismos de Participación Ciudadana)

Ley 1171 de diciembre 7 del 2007 Otros Beneficios para Adultos Mayor.

## **ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA POLÍTICA**

la PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ brindaran servicios integrales de salud, con oportunidad, seguridad y calidez a los grupos de valor de la región y nos comprometemos en fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRSF de acuerdo con la prestación de servicios.

## **ESTRATEGIAS**

Mantener la cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador del servicio de salud y los usuarios.



PERSONERÍA DE VELEZ  
*Primero tus derechos*

Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.

Fortalecer la gestión gerencial y garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.  
Fortalecer la política de talento humano, en el marco de la humanización, cultura, gestión ética, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

## CONDICIONES GENERALES:

Los Ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa teniendo en cuenta el canal de servicio que adquiere para interactuar su satisfacción. Por tanto, los funcionarios públicos y responsables de la atención deben:

- Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno
- Actualizar permanentemente la Pagina Web y cartelera institucional con la información
- Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario - Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención - Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y, los mecanismos de respuesta
- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones Ciudadanas.
- Conocer los trámites, canales y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Cuidar la ortografía: Una Comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el Ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En Lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. La mayúscula sostenida o un texto escrito solo en mayúscula – equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

## Argumentos Técnicos:

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la PERSONERÍA MUNICIPAL DE VELEZ, a través de los cuales los grupos de valor caracterizado por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, Sobre el tema de la competencia de la entidad.

## LOS CANALES DE ATENCIÓN SON LOS SIGUIENTES:

- 1.- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal (formato para PQRSF).
- 2.- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la PERSONERÍA MUNICIPAL DE VELEZ.
- 3.- **Virtual:** el correo electrónico institucional (e-mail) y el formulario electrónico dispuesto en el portal web.



PERSONERÍA DE VELEZ  
*Primero tus derechos*

## ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA

En caso de que el correo o página web colapse, hacer respectivo seguimiento por vía telefónica, informando sobre el proceso que se esté llevando a cabo.

## RECOMENDACIONES IMPORTANTES

1. No realizar gestos inapropiados al interactuar con el usuario.
2. No utilizar muletillas, palabras o frases inadecuadas con el usuario.
3. Tratar al usuario por el nombre o apellido.
4. El funcionario debe presentarse con el usuario.

## INDICADORES

Número de líneas en funcionamiento de atención al ciudadano/Número de líneas de comunicación instaladas\*100.

Funcionarios capacitados/total de funcionarios contratados por la Institución\*100

Representantes de los usuarios capacitados/total representantes de los usuarios\*100

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- COLOMBIA, M. D. (2016). PROTOLO DE LA POLITICA DE LA ATENCION AL CIUDADANO. En M. D. COLOMBIA.
- SOLANO, M. (2019). Informes PQRS.

## BIBLIOGRAFÍA.

Alguacil Gómez, Julio: Estrategia relacional para optimizar la participación ciudadana. Resolución No. 2063 de 2017

Decreto 1757 de Agosto 3 de 1994 -por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la

- prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral del artículo 4 del Decreto
- ley 1298 de 1994. - Ley 850 de 2003 - por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- Ley 489 de 1998 “organización y funcionamiento de la Administración Pública”
- Ley 1757 del 6 de julio de 2015- Ley Estatutaria de Veedurías Ciudadanas "Por la - cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Cargo	Responsables
Personero	NELSON FERNANDO MUÑOZ AYALA