PERSONERIA DE VELEZ
Primero tus derechos

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ SANTANDER

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 Publica 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 especifica 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 (Pagina 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.

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 adquiero 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 carteleras institucionales 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 PERSONERIA 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 PERSONERIA MUNICIPAL DE VELEZ.
3.- **Virtua**l: el correo electrónico institucional (e-mail) y el formulario electrónico dispuesto en el portal web.

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 llevan 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 el 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 4del 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