

MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**ALCALDIA MUNICIPAL
HATONUEVO LA GUAJIRA**

**RAFAEL ÁNGEL OJEDA BRITO
ALCALDE**

VIGENCIA 2018



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

El Municipio de Hatonuevo formuló para la Vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a las políticas descritas establecidas en: el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”; Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”; el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas” La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lo lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social; en la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información” Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Los componentes estructurados se definieron acorde al documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.**
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

El Presente Manual de Atención al Ciudadano pretende dar cumplimiento a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Centrando sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1 General:

Optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Alcaldía del municipio de Hatonuevo, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

1.2 Específicos:

- ✓ Garantizar que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas
- ✓ Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración de la Alcaldía de Hatonuevo

2. ALCANCE DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este Manual cubre todos los procesos implementados en el ente territorial, conforme a los requisitos MECI: 2014, alineados a los requisitos de la Norma NTCGP1000:2009, y legales entre otros, aplica para todos los servidores y contratistas de la alcaldía municipal.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **Atributos de Servicio:** Son aquellas 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” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- ✓ **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.
- ✓ Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

este canal.

- ✓ **Ciudadanía-Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.
- ✓ **Servicio:** Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
- ✓ **Tramite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.
- ✓ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- ✓ **Quejas:** Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal. Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias por expreso mandato legal.
- ✓ **Reclamos:** 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.
- ✓ **Sugerencias:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

4.1 MISIÓN

Hatonuevo es un Municipio que garantiza a sus pobladores una gestión pública transparente, eficiente, eficaz y efectiva, que formula e implementa políticas públicas dirigidas al fortalecimiento del capital humano, el desarrollo socioeconómico sostenible y con enfoque diferencial; para lo que se apoya en un equipo multidisciplinario idóneo, una comunidad proactiva y participativa y unas instituciones comprometidas en dinamizar la sostenibilidad y el progreso integral del territorio.

4.2 VISIÓN

"En 2032 el municipio de Hatonuevo será reconocido a nivel nacional como un territorio modelo de desarrollo social y convivencia, pionero en la reducción de brechas sociales, transparente, participativo ordenado territorial y ambientalmente con criterio de sustentabilidad, proyectado hacia el futuro por su crecimiento económico, impulsado por la productividad y competitividad agraria y alimentaria y movilizado con criterios de equidad social, garantizando los derechos y el desarrollo de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y la familia, respetuoso y reconocido por su patrimonio étnico y cultural, con el compromiso y la participación de todos los actores públicos y privados, a través de un dialogo permanente y abierto entre la ciudadanía y la administración, para la búsqueda de una paz duradera"



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración municipal de Hatonuevo, tiene como política de calidad garantizar la prestación de los servicios de manera efectiva, de conformidad con la normatividad legal vigente y con un manejo adecuado de los recursos humanos, físicos y financieros, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de la comunidad, mediante procesos de Participación y Comunicación y el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, para brindar condiciones favorables de desarrollo y sostenibilidad al Municipio.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Aumentar la satisfacción de la comunidad.
- ✓ Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente.
- ✓ Adoptar medidas que optimicen los recursos humanos, físicos y financieros para la prestación oportuna de los servicios.
- ✓ Satisfacer los requisitos de la comunidad, mediante la formulación y ejecución del plan de desarrollo para el período de gobierno.
- ✓ Establecer espacios directos de comunicación con la comunidad para identificar sus necesidades.
- ✓ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Aplicar procesos adecuados de Planificación, Control y Seguimiento que permitan un equilibrio en el Desarrollo Territorial y Ambiental.

5. ESTRATEGIAS PARA EL MANUAL DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO

Este Manual busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

Los principios Éticos que soportan la Gestión de la Alcaldía del Municipio de Hatónuevo son:

- ✓ **Tolerancia:** Es saber respetar a las demás personas en su entorno, en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y es también, saber disentir en forma cordial en lo que no se está de acuerdo. El servidor público respeta a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Código de Buen Gobierno.
- ✓ **Compromiso:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo. Tomar la decisión de establecer y de realizar las acciones determinadas y necesarias, que nos lleven a su consecución final. Para cumplir un compromiso hay que tener la valentía para apropiarse de una serie de actitudes que impulsen a la actividad productiva. Código de Buen Gobierno.
- ✓ **Responsabilidad:** Obligación a responder por los actos propios. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las actuaciones y omisiones; es conocer y asumir el compromiso personal, es la actitud responsable ante sí mismo, frente a los demás y frente a la naturaleza.
- ✓ **Respeto:** Atención, consideración, deferencia con el otro. Es la justa apreciación de las excelencias morales de una persona y el acatamiento que por tal causa se le hace. Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar. El respeto por la persona y por los demás, exige proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de uno y de otros y siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona humana.
- ✓ **Eficiencia:** Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos.
- ✓ **Eficacia:** Fuerza y capacidad para obrar. Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito. Capacidad para obtener resultados previstos en el menor tiempo posible y, con la mayor economía de medios.
- ✓ **Honestidad:** Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Es una forma de vivir conforme a lo que se piensa respetando y siendo justo con los demás.
- ✓ **Transparencia:** Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad. Es la combinación de la ética y la honestidad para la construcción de entornos

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

virtuosos y confiables. La transparencia como valor corporativo se orienta a la formación del liderazgo y compromiso ético en todos los miembros de la comunidad y a la adopción de los valores y principios institucionales.

- ✓ **Justicia:** Las actuaciones de los funcionarios, buscan construir procesos equitativos en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los usuarios y a la comunidad en general y que las acciones de los funcionarios promuevan la más amplia eficiencia en la empresa, en lo deben hacer según el derecho a la razón. Código de Buen Gobierno.
- ✓ **Equidad:** El funcionario debe ser justo en las relaciones con los demás, imparcial en las decisiones que tome. Se deben liberar de prejuicios que dañen la ética, empresa y entorno. Actuará con ánimo constructivo en lo que tiene que ver con el con los demás.
- ✓ **Servicio:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ **Productividad:** El funcionario cumplirá de la mejor manera sus funciones, hará un uso adecuado de los recursos que disponga, comprenderá los procesos organizacionales en los que intervengan.
- ✓ **Prudencia:** El funcionario se compromete a esmerarse en sus deberes asumidos. Contribuirá en su trabajo para mejorar la calidad de servicio de la empresa de la cual hace parte. Código de Buen Gobierno.
- ✓ **Rectitud:** Los funcionarios deberán dar lo mejor, reconocerá y superará sus propias debilidades y limitaciones. Pondrá su corazón en todo lo que hace, asumirá sus acciones que son importantes en proceso y resultados, realizará sus acciones y obras con calidad, transparencia, productividad y eficacia.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alta Dirección y demás Funcionarios que integran la entidad se regirán por los estándares de conducta que se definen a continuación:

- ✓ Todas las personas relacionadas ya sea con vínculo laboral o jurídico, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con el ejercicio de la actividad administrativa, su conducta personal y otros asuntos de la entidad.
- ✓ Se acatarán las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la organización establecidas por la Constitución Política, la Ley, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones por lo cual todas las actuaciones deberán estar en concordancia permanente con los principios y valores organizacionales y con los criterios definidos para la entidad.
- ✓ Se colaborará decididamente con los organismos de control, con el fin de prevenir que la Administración sea objeto de prácticas delictivas.
- ✓ Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje tiene el carácter público, en los términos establecidos en la Ley, salvo que por disposición de esta misma tenga el carácter de reservado corresponde a todos los funcionarios mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma.
- ✓ Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al receptor a engaño, a cometer algún error o a tomar una decisión equivocada.
- ✓ No están permitidas situaciones de interferencia entre grupos de interés, las cuales se puedan aprovechar para los colaboradores o para un tercero. Las decisiones que se tomen en razón de las funciones no deben implicar la omisión de obligaciones legales, contractuales o morales a las que se está sujeto.
- ✓ Toda relación que se genere entre trabajadores de la Administración y la comunidad se debe basar en criterios de respeto integridad y por ningún motivo se permitirá que integrante alguno de la comunidad, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornarlos mediante la entrega de dadas o de cualquier otra manera. La honestidad del colaborador y la de toda la organización es puesta a prueba todos los días.
- ✓ Los esfuerzos de todos los funcionarios de la Administración se orientarán siempre hacia la eficiencia administrativa de la entidad, de manera que la comunidad reciba la mejor atención personalizada.
- ✓ La imagen de la Administración debe ser sinónimo de eficacia y eficiencia administrativa.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Todos los funcionarios de la Administración tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la sociedad e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas. Código de Buen Gobierno.

7. NUESTRO COMPROMISO

La Alcaldía de Hatonuevo, generara los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la Administración a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la simplificación de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

7.1 Características del servicio

- ✓ Compromiso de todos los servidores públicos para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Administrar el servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Calculando los resultados pues lo que no se mide no se controla por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
- ✓ Informando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

7.2 Atributos de la prestación del servicio

Los atributos con que debe contar los funcionarios son:

- ✓ **Confianza y seguridad:** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.
- ✓ **Rapidez:** Optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.
- ✓ **Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") generando un ambiente

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

adecuado para la prestación del servicio.

- ✓ **Amabilidad:** Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.
- ✓ **Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesaria para la prestación del servicio.
- ✓ **Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.
- ✓ **Accesibilidad:** Facilidad le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.
- ✓ **Comunicación:** Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.
- ✓ **Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

7.3 Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación efectiva nos permite obtener, fundamentalmente, satisfacción de la ciudadanía, asesoría veraz y oportuna al ciudadano, servicio ágil, permite garantizar calidad en la información, eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad, operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo.

7.4 Responsabilidad del talento humano en la prestación del servicio

La Alcaldía de Hatonuevo deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades competencias comportamentales establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba, que para efectos del cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad (NTCGP:1000), se extiende para los demás empleos que desempeñen responsabilidades de atención al ciudadano en

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

calidad prestación de servicios o contratos interadministrativos.

Habilidades o Capacidades

Orientación al Cliente: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades o demandas presentes y futuras de los destinatarios del servicio, y ser capaz de darles respuesta desde cualquier ámbito de la organización. No se trata de una conducta concreta frente a un cliente real (atención al Cliente), sino de una actitud permanente de pensar el servicio en función de la población a la que se sirve.

Descriptorios del Comportamiento

Desarrolla y ofrece productos o servicios que respondan a las necesidades del cliente, considerando de forma general, criterios de eficiencia y eficacia. Considera las necesidades y sugerencia de los ciudadanos con anterioridad a la formulación de las políticas o al diseño de los productos y servicios a cargo de la organización.

Los 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. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

8. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

8.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ **Amable:** Cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

8.2. Actitud

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público 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.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Es respetuoso.
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

8.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

se pueda cumplir.

- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

8.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

8.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

8.6 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

9. Canales de Atención a la Ciudadanía

La alcaldía, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada, el proceso de Servicio al Ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención integral con la ciudadanía:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Se brinda información personalizada, se contacta con los asesores o profesionales de acuerdo con su solicitud, Queja, Reclamo, Petición.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Recibe, Radica y Direcciona las Comunicaciones
No presencial	Telefax	(095) 7759240	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Brinda información, orientación o asesoría frente a tramites, servicios o información

9.1 Canales virtuales

Página web - buzón PQRS: A través de la página web, la alcaldía de Hatonuevo ha

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

habilitado un sistema de contacto e interacción con el ciudadano. Este se encuentra ubicado en el ítem PQRS del sitio web de la entidad.

En este espacio se encuentran diferentes áreas de destino como lo son: peticiones, quejas, reclamos, sugerencia; de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Además en este espacio de la página web principal los ciudadanos pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción.

Página web - chat: El chat permite comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web. Los ciudadanos pueden comunicarse con la entidad a través de este mecanismo de lunes a viernes entre 3:00 pm a.m. a 4:00 p.m.

Redes Sociales: La entidad cuenta con presencia en cuatro redes sociales como lo son: Facebook, Twitter, Instagram y You tube. A través de esos escenarios difunde no solo la información a los ciudadanos, sino también para promocionar otros canales más apropiados dispuestos para que los ciudadanos interpongan peticiones. Además es necesario que el Departamento tenga sus propias políticas

9.2 Canales Telefónicos:

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración. Líneas telefónicas de atención a la ciudadanía así:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Se brinda información personalizada, se contacta con los asesores o profesionales de acuerdo con su solicitud, Queja, Reclamo. Petición.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Recibe, Radica y Direcciona las Comunicaciones
No presencial	Telefax	(095) 7759240	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm- 06:00pm	Brinda información, orientación o asesoría frente a tramites, servicios o información
Electrónico	Aplicativo pagina web	http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co	El Aplicativo del portal Web esta activo las 24 Horas. Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda formato para realizar una PQR
	Correo Institucional	contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co		

Principales factores en la atención telefónica

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable,

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano para ello se requiere que el funcionario:

- ✓ Al Inicio del contacto use un tono cálido y amable
- ✓ Al momento de dar información, refleje seguridad.
- ✓ Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

Para finalizar la información debe ser concluyente y al despedirse se debe hacer cortésmente.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

El servidor público debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

Reglas que se deben tener en cuenta en la atención telefónica

- ✓ Hacer sentir a la ciudadanía que se le está prestando la atención, con un todo de voz empático de acogida.
- ✓ No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto.
- ✓ Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- ✓ Preguntar las veces que sean necesarias hasta cuando esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- ✓ No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- ✓ No sacar conclusiones precipitadas.
- ✓ Reformular los hechos importantes.
- ✓ Cuando el ciudadano hable, se debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación

Fases de una adecuada atención telefónica

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención telefónica se divide en tres fases:

- ✓ **En el contacto inicial:** lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- Saludo: Buenos días/tardes/Noches,
- Localización: Alcaldía de Hatonuevo, se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada

Desarrollo de la información: El servidor público después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- Ofrecer escucha activa, ubíquese intencionalmente en el lugar del ciudadano: Es importante dar a entender lo que el ciudadano siente y que el perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ej: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- Interpretar las objeciones
- Realizar preguntas abiertas de fondo, es uno de los factores importantes, es la transmisión eficaz de la información, ya que el mensaje se debe transmitir de forma clara, precisa y comprensible.

Se deben utilizar las siguientes técnicas para obtener información:

- ✓ **Preguntas abiertas:** Permiten a la ciudadanía que desarrolle su información con mayor profundidad. Ej.: ¿Podría explicármelo con mayor profundidad...?
- ✓ **Preguntas cerradas:** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ej. ¿A qué estrato social pertenece?
- ✓ **Preguntas Alternativas:** Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones. Ej.: ¿El trámite lo realizó el mes pasado o este mes?

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

c. Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- ✓ Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- ✓ Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- ✓ Informe al Ciudadano por qué lo va a transferir y en lo posible dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- ✓ Cuando transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- ✓ Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.
- ✓ Despedida: Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Municipio, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)

Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio de Hatonuevo.

Invitarle a que vuelva a contar con la Administración Municipal cuando lo necesite.

9.3 Canales presenciales:

Lo integran todos los funcionarios de la Administración Municipal que prestan servicio a la comunidad, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración. El horario de atención es:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm- 06:00pm	Se brinda información personalizada, se contacta con los asesores o profesionales de acuerdo con su solicitud, Queja, Reclamo. Petición.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Recibe, Radica y Direcciona las Comunicaciones
No presencial	Telefax	(095) 7759240	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Brinda información, orientación o asesoría frente a tramites, servicios o información
Electrónico	Aplicativo pagina web	http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co	El Aplicativo del portal Web esta activo las 24 Horas. Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda formato para realizar una PQR
	Correo Institucional	contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co		

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Factores importantes en la atención presencial

La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Departamento.

Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y reflejo de seguridad en la información que se está suministrando. Por otro lado, la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

La postura: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Consideraciones Adicionales Para la Prestación del Servicio.

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
3. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
4. Saludar siguiendo la fórmula: *“Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?”*
5. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
 - > Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - > Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 - > Espere a que el ciudadano le conteste.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Al regresar a la taquilla diga: *“Muchas gracias por esperar.”*
7. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo Punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
8. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
9. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
10. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
- Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 - Espere a que el ciudadano le conteste.
 - Al regresar a la taquilla diga: *“Muchas gracias por esperar.”*
11. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo Punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
12. Si debe remitir al ciudadano a otro Punto de Atención:
- Explíquelo por qué debe remitirlo.
 - Si el Punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del Punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
13. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
- Explique la razón de la demora
 - Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

10. Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimiente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente 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.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- ✓ Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- ✓ 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.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

9.4 Atención por Correspondencia

Se entiende por correspondencia, la comunicación escrita impresa en papel o medio magnético entre las dependencias de la Administración y los demás órganos del Departamento y el exterior, llámense oficios, cartas, cuentas, permisos o cualquier denominación del documento y que requiera ser tramitadas.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Se brinda información personalizada, se contacta con los asesores o profesionales de acuerdo con su solicitud, Queja, Reclamo, Petición.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Escrito	Radicación de Correspondencia	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am-12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Recibe, Radica y Direcciona las Comunicaciones
No presencial	Telefax	(095) 7759240	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am-12:00m/ 02:00pm-06:00pm	Brinda información, orientación o asesoría frente a tramites, servicios o información
Electrónico	Aplicativo pagina web	http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co	El Aplicativo del portal Web esta activo las 24 Horas. Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda formato para realizar una PQR
	Correo Institucional	contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co		

Clasificación de la correspondencia

La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera:

Por su naturaleza.

Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado.

Por el lugar de destino

Es decir de acuerdo con la localización física del destinatario. Se tienen tres categorías:

Urbano Local. Cuando el destinatario se encuentra dentro de la ciudad.

- **Nacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.
- **Internacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera del país.

Por el destinatario

- **Correspondencia Externa:** Es de carácter oficial, que cursa la Administración municipal y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales, vía correo terrestre, fax, o cualquier otro medio que se implemente en la Gobernación de La Guajira.
- **Correspondencia Interna:** Son las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias de la Alcaldía y se denominan memorandos, circulares.

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

correspondencia.

En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- ✓ Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- ✓ Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

debido a su comentario.

Normas para el recibo y trámite de correspondencia

Etapas de la recepción: La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas:

Recibo. Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la Gobernación a través de los diferentes medios de comunicación escrita.

Registro: Consiste en registrar la información básica del documento.

Radicación. Consiste en generar por medio de un sello los datos básicos en la comunicación tales como el nombre de la entidad, número consecutivo de radicado, fecha, hora de llegada y nombre del funcionario quien recibe.

Guardar: Una vez radicada la correspondencia, el documento es escaneado y guardado en medio magnético, generando un registro en el computador de toda la correspondencia recibida.

Distribución electrónica: Por medio de la Plantilla Registro para tal fin se distribuye la correspondencia registrada previamente a las diferentes dependencias de la entidad según su competencia.

Registro físico: Una vez realizada los pasos anteriores, el documento en físico es registrado en un libro Radicador, según la dependencia donde se relaciona el nombre de la entidad de donde proviene el oficio, fecha de recibido, nombre de la persona quien firma, el numero consecutivo del radicado que se registra en el Plantilla Registro para tal fin y por último el nombre de la persona quien recibe la correspondencia.

Distribución física: Después de realizada la radicación se organizan y se enrutan los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes.

Recibo de Correspondencia

Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia deben seguir las siguientes diligencias:

El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes dependencias, se debe hacer:

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Recibo de Correspondencia Oficial

La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el servidor público designado para la Recepción.

Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse. Así mismo, revisará que los anexos sean los anunciados.

Cuando la correspondencia esté dirigida a la Alcaldía de Hatonuevo, sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será radicada.

Recibo de Correspondencia Oficial Confidencial

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

Correspondencia Personal

Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular.

Despacho de Correspondencia Externa

El despacho de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado por

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

intermedio de la empresa con la cual se contrate el servicio.

No obstante lo anterior, una vez cumplida la radicación de la correspondencia externa, y dependiendo la necesidad y premura, un servidor público autorizado podrá efectuar su entrega. De ocurrir esto se dejará constancia de la entrega del documento original al servidor público autorizado, exigiendo nombre y firma en la copia del mismo.

10. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir la Alcaldía de Hatonuevo.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, más sin embargo el Congreso de la República expide la Ley estatutaria o 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

10.1 Trámite del derecho de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Alcaldía se le dará este tratamiento para suministrar la respuesta al peticionario.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales .

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

10.2 Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Peticiones, quejas y/o reclamos enviadas por ciudadanos en condiciones especiales de vulnerabilidad (desplazados y víctimas), plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En la alcaldía se deberán atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

10.3 Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un derecho,
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica,

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Solicitud de prestar un servicio,
- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y los servidores o contratistas deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y oficiales de la alcaldía de Hatonuevo no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

10.4 Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

11. RECOMENDACIONES PARA UN ADECUADO PROCESO DE COMUNICACIÓN.

Escuchar nos Ayuda a Comunicar

Como servidores públicos, la mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a la ciudadanía. Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- ✓ Escuchar activamente.
- ✓ Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.
- ✓ Tomar notas.
- ✓ Solicitar más información.
- ✓ Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.
- ✓ Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.

Proceso de Escucha

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder pero este consta de 4 fases:

Sentir: se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales.

En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por último se pueden convertir en distorsiones.

Interpretar: es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.

Evaluar: Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.

Responder: Es el momento donde damos la información que necesita el interlocutor.

Ventajas de una escucha activa

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- Reduce la tensión.
- Ayuda a comprender a los demás.
- Sirve como fuente de aprendizaje.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Estimula la cooperación con los demás.
- Aumenta la confianza del interlocutor.
- proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el ciudadano.

Barreras de La Comunicación

Las barreras de la comunicación son aquellas dificultades, obstáculos de todo tipo, que impiden la transmisión de la información correctamente. Algunas de las causas son:

- La habilidad comunicativa está deteriorada: surgen cuando inconvenientes ajenos a nuestra voluntad impiden que la comunicación sea fluida.
- Afirmaciones, preguntas, comentarios o rasgos de nuestro carácter que entorpecen el diálogo y por ello la comunicación.
- Utilización del canal inadecuado: Nos equivocamos en la manera de comunicarnos.
- Desconocimiento del entorno socio cultural: Debemos saber, y conocer, donde estamos, a quién nos dirigimos y sus circunstancias.
- Falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral.

Clases de Barreras

1. Barreras Debidas al Propio Proceso de Comunicación.

Por una codificación inadecuada: Es cuando la persona no consigue expresar o transmitir exactamente lo que piensa y lo que quiere decir.

Prejuicios: Ideas preconcebidas por rasgos físicos, o circunstancias de las personas.

Estereotipos, basados en imágenes mentales sobre las personas y el medio en que viven. Mensaje demasiado largo, complejo o totalmente desconocido.

Por el canal de transmisión, la forma o el medio de transmitir el mensaje:

- Directamente de persona a persona
- A través de otras personas
- Mediante el Teléfono

2. Barreras Debidos a las Características y Actitudes de los Comunicantes.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De manera concisa las podemos resumir en:

- Rigidez (No saber o no querer adaptarse a la otra persona, a la situación...).
- Distanciamiento o frialdad.
- Timidez o retraimiento.
- Irritabilidad.
- Inestabilidad de carácter.
- Falta de sinceridad.
- Miedo a preguntar (por no parecer tonto o inculto).
- Presunción, engreimiento.
- Despreocupación por los demás.
- Actitud defensiva (la persona que actúa de manera defensiva, aunque presta cierta atención a lo que se está diciendo, gasta una apreciable cantidad de energía en defenderse).
- Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace (entre la comunicación verbal y la no verbal).
- Tradición, resistencia al cambio.
- Egocentrismo.
- Inseguridad personal.

3. Barreras Debidas a la Propia Situación de la Comunicación.

- Situación de ruido, tumultuosa.
- Presencia de otras personas.
- Normas o estructuras que impiden la comunicación.
- Elección de canales poco apropiados para transmitir el mensaje.
- Elección del momento/lugar poco apropiado para la comunicación.

Para ello es necesario establecer unas reglas que nos pueden ayudar a afrontar estas barreras como son:

- ✓ Propiciar un clima agradable.
- ✓ Escuchar y comprender al ciudadano en sus propios términos.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Ser comprensivo con sus circunstancias, ponernos en su propio lugar es decir, ser empáticos.
- ✓ Evitar las distracciones e interrupciones, ya sean a través del teléfono, por nuestros compañeros de trabajo, por otros ciudadanos, etc.
- ✓ Escuchar y resumir las ideas esenciales y volverle a repetir lo que él ha expresado.
- ✓ Tomar notas y preguntar, si es preciso, lo que él ha dicho, o viceversa.
- ✓ Ser flexible.
- ✓ Utilizar un lenguaje acorde con el ciudadano.
- ✓ Mantener una expresión agradable.
- ✓ No mostrar inseguridad.
- ✓ Mantener una actitud abierta, es decir, no estar a la defensiva
- ✓ Evitar la burla debida a dificultades y fracasos en la comunicación.
- ✓ Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano, así como ser tolerante con los sentimientos de los demás.

Hacia la Búsqueda de la Solución de los Conflictos.

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debes tener en cuenta lo siguiente:

- No mostrarse agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de todos.
- Reconocer los valores de los demás tanto como los propios.
- Separar el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Trazarse como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debes tener en cuenta lo siguiente:

- No mostrarse agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de todos.
- Reconocer los valores de los demás tanto como los propios.
- Separar el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trazarse como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

12. TRÁMITES Y SERVICIOS

ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO LA GUAJIRA

La Administración municipal, en cumplimiento de la función establecida en el artículo 311 de nuestra Carta Política, es una entidad del orden territorial que propende por el desarrollo armónico del Municipio y el mejoramiento continuo del nivel de vida sus habitantes, mediante la prestación eficiente de los servicios a su cargo, la construcción de obras que demande el progreso local, la conservación del orden público, la promoción de la participación comunitaria y el desarrollo social y cultural, bajo el amparo y dirección de la Constitución, las leyes y demás normas legales que propenden por el manejo eficiente y racional de los recursos económicos y con recursos humanos que trabajen en equipo con transparencia y celeridad, generando liderazgo a nivel local.

Con el objetivo de dar cumplimiento a su misión institucional, así como a los compromisos adquiridos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2015, la alcaldía de Hatónuevo coloca a disposición de la ciudadanía su manual de trámites y servicios.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA

1. PERMISO DE UBICACIÓN BOVEDAS CEMENTERIO M/PAL

Requisitos:

- ✓ Solicitud de permiso de Ubicación Bóvedas Cementerio
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Recibo de pago del permiso de ubicación.
- ✓ Dirección: Cementerio Municipal.

2. LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN

Requisitos:

- ✓ Solicitud de Licencia de Construcción
- ✓ Diligenciar el formulario único nacional para la solicitud de licencias.
- ✓ Copia del documento de identidad del solicitante.
- ✓ Copia del documento o declaración privada del impuesto predial del
- ✓ último año en relación con el inmueble o inmuebles objeto de la solicitud

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Descripción del proyecto que incluya: características generales, elementos urbanos a intervenir, planta de diseño detallada de la zona a intervenir, cuadro de áreas y presupuesto de obra.
- ✓ Una copia en medio impreso del proyecto arquitectónico, elaborado de conformidad con las normas urbanísticas y de edificabilidad vigentes al momento de la solicitud debidamente firmado por un arquitecto o ingeniero civil con matrícula profesional, quien se hará responsable legalmente de los diseños y de la información contenida en ellos
- ✓ Se deberá cancelar el valor de la licencia de construcción, en la cuenta de recaudo del Municipio.
- ✓ Con dicho recibo de pago se proyecta su resolución.

3. SOLICITUD DE VENTA DE TERRENO

Requisitos:

- ✓ Presentar solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal
- ✓ Adjuntar:
- ✓ Fotocopia de la cedula de ciudadanía
- ✓ Compraventa y/o extra juicio de posesión del predio
- ✓ Certificación de uso de suelo (Secretaría de Planeación)
- ✓ Certificación de estratificación (Secretaría de Planeación)
- ✓ Certificación de alto riesgo (Secretaría de Planeación)
- ✓ Certificación de no propiedad (expedida por la oficina de instrumentos públicos).
- ✓ Paz y salvo del impuesto predial.(Secretaría de Rentas y Tesorería)
- ✓ Nota: si el predio no está inscrito, debe solicitar en la Secretaria de Rentas y tesorería la respectiva certificación.
- ✓ Se deberá cancelar el valor del terreno, en la cuenta de recaudo del Municipio.

4. LICENCIA DE SUBDIVISION

Requisitos:

- ✓ Presentar solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal y/o secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Fotocopia de la escritura.
- ✓ Fotocopia certificado de libertad y tradición (vigente no mes a tres meses)
- ✓ Fotocopia de la cédula del titular de la escritura.
- ✓ Fotocopia de cédula de la persona que se le va a ceder.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Planos por un Arquitecto o Ingeniero Civil (lote de mayor extensión, lote a segregar, lote Restante).
- ✓ Se deberá cancelar el valor de la segregación, en la cuenta de recaudo del Municipio

5. CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION

Requisitos:

- ✓ Presentar solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal y/o secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Para su expedición, debe encontrarse en la base de datos de estratificación vigente del Municipio

6. CERTIFICACION DE NOMENCLATURA

Requisitos:

- ✓ Presentar solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal y/o secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Realizar visita por parte del Inspector de obra o quien designe la secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Expedición de dicho documento

7. CERTIFICACION DE USO DE SUELO

Requisitos:

- ✓ Presentar solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal y/o secretaria de Planeación e Infraestructura
- ✓ Adjuntar:
- ✓ Plano y Coordenadas de georeferenciación correspondiente



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

1. SOLICITUD DE FONDO DE CREDITO EDUCATIVO CONVENIO HATONUEVO –ICETEX

Requisitos:

- ✓ solicitar el crédito ante la secretaria de Educación dentro de las fechas programadas según el calendario académico.
- ✓ El crédito debe ser EDUCATIVO (matrícula), o para sostenimiento. Los documentos para legalización del crédito, sólo se recibirán dentro de las fechas programadas por la Universidad en el calendario de matrícula de cada Programa publicado en la página de la Universidad.
- ✓ Haber nacido en el Municipio, estar viviendo o haber vivido como mínimo los últimos tres (3) años en el Municipio.
- ✓ Pertenecer a los niveles 1,2 y 3 del SISBEN en los estratos socioeconómico 1, 2 y 3 y demostrar excelente nivel académico.
- ✓ Estar admitido en una Institución de Educación Superior debidamente reconocida y en un programa aprobado por el Gobierno Nacional por el ICFES.
- ✓ Haber terminado satisfactoriamente el nivel o periodo académico inmediatamente anterior con un nivel académico excelente.
- ✓ Tener un Deudor solidario una vez aprobado el crédito

2. PROGRAMA DE CALIDAD EDUCATIVA

El propósito del Programa es brindar de manera gratuita servicios de alimentación escolar, en respuesta a una política de Estado que contribuye a la reducción de la brecha en el acceso a la universalización de la educación y al mejoramiento de su calidad y eficiencia y que a la vez, mejore el estado nutricional de los estudiantes de instituciones públicas.

Se debe elevar la solicitud en las oficinas de la Secretaría de educación y es un servicio prestado solo a las instituciones educativas de carácter oficial.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. PROGRAMA COORDINACIÓN DE NÚCLEO:

Se brinda orientación y apoyo administrativo pedagógico a la gestión escolar de los establecimientos oficiales y no oficiales del Municipio de Hatonuevo

Se debe elevar la solicitud en las oficinas de la Secretaría de educación.

ACTIVIDADES LUDICAS, RECREATIVAS, ARTISTICAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS

El procedimiento para acceder a los procesos de formación culturales y deportivos del Municipio de Hatonuevo, son los siguientes:

Una vez publicadas las convocatorias a disposición de la comunidad a través de las redes sociales, carteleras, visita de los instructores de cada área a las instituciones educativas del municipio y a través de la emisora municipal, las personas interesadas deben cumplir con estos requisitos:

- ✓ Diligenciar el formulario de inscripción que se les entrega en la casa de la cultura y el deporte Saith Ortiz o se puede descargar en la página web del Municipio.
- ✓ 2 fotos
- ✓ Fotocopia del documento de identidad.
- ✓ Fotocopia de la cedula del acudiente.
- ✓ Fotocopia de un recibo de luz.
- ✓ 2000 pesos para el pago del carnet

Los programas que actualmente se brindan son:

CULTURA
Danzas Folclóricas Infantil
Danzas Folclóricas Juvenil
Danzas Rítmica
Acordeón nivel I
Acordeón nivel II
Cuerdas y armonía
Vocalización
Banda escuela
Percusión
Bajo
Banda marcial
Manualidades
Artesanías Wayuu
Piano
Teatro



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DEPORTE
Ajedrez
Micro futbol
Futbol
Boxeo
Atletismo
Voleibol
Baloncesto
Natación

SECRETARIA DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

1. CERTIFICACION DE RESIDENCIAS

Requisitos:

- ✓ Certificación del Sisben
- ✓ Nombres, identificación y dirección del solicitante.
- ✓ 3 días Hábiles

2. CERTIFICACIÓN INDIGENA

Requisito:

- ✓ Nombres, identificación y dirección del solicitante.
- ✓ Certificación del cabildo o Autoridad Tradicional del Resguardo o comunidad.
- ✓ Entrega Inmediata

3. PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO

Pueden ser de dos tipos: Eventos y Establecimientos Públicos

Requisitos:

3.1 Eventos

- ✓ Solicitud dirigida al secretario de gobierno y/o Alcalde Municipal
- ✓ Fotocopia del documento de identidad
- ✓ Recibo de pago, expedido por la oficina de rentas y tesorería

3.2 Establecimientos Públicos

- ✓ Solicitud dirigida al secretario de gobierno y/o Alcalde Municipal
- ✓ Fotocopia del documento de identidad
- ✓ Cámara de comercio

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Recibo de pago, expedido por la oficina de rentas y tesorería.
- 3 días Hábiles

4. AUTORIZACIONES PARA ENTREGA DE URNAS

Requisitos:

- ✓ Nombre e Identificación del Solicitante.
- ✓ Registro de Defunción.
- ✓ Certificación o constancia de apoyo expedida por Inspección de policía
- ✓ Entrega Inmediata

PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR

1. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

Requisitos:

- ✓ Ser colombiano. Acreditado con la cedula de ciudadanía ampliada.
- ✓ Tener como mínimo tres años menos de la edad que rija para adquirir el derecho a la pensión de vejez de los afiliados al Sistema General de Pensiones; es decir mujeres de 54 años en adelante y hombres de 57 años en adelante.
- ✓ Estar clasificado en los niveles 1 ó 2 del SISBEN o encontrarse incluidos en los puntos de corte de la nueva metodología de encuesta del SISBEN II y carecer de rentas o ingresos suficientes para subsistir, es decir:
- ✓ Personas que viven solas y su ingreso mensual no supera medio salario mínimo mensual
- ✓ personas, que Viven en la calle y de la caridad pública.
- ✓ personas que residen en un centro de bienestar del adulto mayor o como usuario en un centro diurno.
- ✓ Residir durante los últimos diez años en el Territorio Nacional.
- ✓ Los Adultos(as) Mayores pertenecientes a los grupos étnicos del país (autoridades tradicionales de los pueblos indígenas los cuales son certificados

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

por la autoridad tradicional y/o organización comunitaria del grupo étnico al que pertenezca el beneficio

NOTA: Las inscripciones a este programa se realizan dos veces al año. En el mes de junio y el mes de Diciembre

2. REPORTE DE INGRESO DE BENEFICIARIO AL PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR.

Las novedades de ingreso de beneficiarios(as) se produce mediante una lista de espera que es donde se encuentran los beneficiarios priorizados que esperan el turno para acceder a la nómina del pago del subsidio económico dicho beneficio se escoge en la lista de priorizados actual.

Requisitos de ingresos:

- ✓ Fotocopia ampliada de la cedula.
- ✓ Certificado de postulación al subsidio económico
- ✓ Certificado del Sisbén nivel 1 y 2
- ✓ Certificado de la registraduría
- ✓ Puntaje del Sisbén menor 42.00

De otro lado, en relación con el uso de la Base de Potenciales Beneficiarios(as) para la identificación e ingreso de Adultos(as) Mayores, pueden presentarse las siguientes situaciones, que generan la no participación en el programa:

- ✓ Personas fallecidas reportadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- ✓ Personas reportadas con nivel de SISBEN igual o superior a 3 ó inconsistencia en SISBEN de acuerdo con la última fecha de encuesta reportada por DNP.
- ✓ Personas reportadas como pensionadas.
- ✓ Personas reportadas como beneficiarias del PPSAM.
- ✓ Personas que presentan problemas relacionados con el documento de identidad.
- ✓ Personas con inconsistencias en la edad.
- ✓ Si alguna persona pudiera comprobar que las inconsistencias reportadas por la base de datos no son válidas, como mecanismo para garantizar el ejercicio de sus derechos, la persona debe presentar Al (Programa Adulto Mayor) a través de la coordinadora del programa municipal debe presentar los documentos que den cuenta de la inconsistencia de la información con el fin de realizar los respectivos ajustes y/o actualizaciones.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. REPORTE DE NOVEDADES DE RETIRO

Para el reporte de novedades sobre los beneficiarios(a) se deben seguir los procedimientos y diligenciar las novedades para el retiro de los beneficiarios.

Las Novedades de retiro de beneficiarios(a) se producen por alguna de las siguientes causales:

- ✓ Muerte del beneficiario.
- ✓ 2. Comprobación de falsedad en la información suministrada o intento de conservar fraudulentamente del subsidio.
- ✓ 3. Percibir una pensión u otra clase de renta o subsidio.
- ✓ 4. Mendicidad comprobada como actividad productiva.
- ✓ 5. Comprobación de realización de actividades ilícitas.
- ✓ 6. Traslado a otro municipio o distrito.
- ✓ 7. No cumplir con los requisitos de la reglamentación del Programa. (estar en el régimen contributivo o pensional “NO COMPE”)
- ✓ 8. Retiro voluntario.
- ✓ 9. Ser propietario de más de un bien inmueble
- ✓ 10. No cobro consecutivo de subsidio programado en dos giros.
- ✓ 11. Cambio de modalidad del subsidio de directo a indirecto.

También puede darse por procesos internos de validación del Programa frente a otras Bases de referencia.

PRIORIZACION DE BENEFICIARIOS (a).

- ✓ La priorización, identificación y georeferenciación es responsabilidad directa del Alcalde, apoyado con la coordinadora del programa.
- ✓ Las autoridades tradicionales de los indígenas en cabeza de los gobernadores de cabildo serán las encargados de realizar la identificación y de acuerdo a los criterios de priorización del Programa.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Los procesos de priorización por parte de las Alcaldías estarán definidas de acuerdo a la disponibilidad de cupos de atención y sujeto a las respectivas validaciones de información realizadas por la coordinadora del programa.
- ✓ Para la priorización se compara con la basededatos de otras entidades para obtenerla información actualizada que garantice el ingreso a la personas que cumplen con los requisitos:
- ✓ Las personas que tengan estas condiciones no acceden Personas fallecidas reportadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, Personas reportadas con nivel de SISBEN igual o superior a 3 ó inconsistencia en SISBEN de acuerdo con la última fecha de encuesta reportada por DNP, Personas reportadas como pensionadas, Personas reportadas como beneficiarias del PPSAM, Personas que presentan problemas relacionados con el documento de identidad y Personas con inconsistencias en la edad.

Nota: Si alguna persona pudiera comprobar que las inconsistencias reportadas por la base de datos no son válidas, como mecanismo para garantizar el ejercicio de sus derechos, la persona debe presentar Al (Programa Adulto Mayor) a través de la coordinadora del programa municipal los documentos que den cuenta de la inconsistencia de la información con el fin de realizar los respectivos ajustes y/o actualizaciones.

COMISARIA DE FAMILIA

1. FIJACION, REVISION DE CUOTA DE ALIMENTOS, REGULACION DE VISITAS Y FIJACION Y REVISION DE CUSTODIA, A FAVOR DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

TRÁMITE Y REQUISITOS: puede presentarse dos casos

- ✓ Que la persona citada no asista al llamado, en este caso se le envía por tres oportunidades la citación, si se reusa a no asistir se levanta un acta de no conciliación.
- ✓ Cuando el citado concurre a la cita, se realiza audiencia de conciliación, se establece cuota alimentaria y se hace el respectivo seguimiento a la misma.

REQUISITOS:

- ✓ Fotocopia de la cedula de los padres del menor

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Registro civil de nacimiento, si el niño es menor de 7 años
- ✓ Tarjeta de identidad si es mayor de 7 años
- ✓ Fotocopia de carnet de crecimiento y desarrollo
- ✓ Fotocopia de carnet d vacunación
- ✓ Certificado de estudio

2. DEMANDA DE ALIMENTO: se inicia cuando fracasa la audiencia de conciliación y debe presentarse dentro de los tres días hábiles siguientes.

REQUISITOS:

- ✓ Registro civil Original o Fotocopia autentica del registro civil del menor
- ✓ Acta de conciliación original

3. DEMANDA EJECUTIVA DE ALIMENTO: Se inicia por incumplimiento en el pago de las cuotas de alimento.

REQUISITOS:

- ✓ Registro civil Original o Fotocopia autentica del registro civil del menor
- ✓ Acta de conciliación original.
- ✓ Certificación que expide esta dependencia donde consta el atraso de las cuotas alimentarias.

4. DEMANDA DE FILIACION: Proceso de investigación de paternidad.

REQUISITOS:

- ✓ Registro civil de nacimiento
- ✓ Fotocopia de la cedula de la madre.
- ✓ Opcional fotocopia de cedula ambos padres

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. RESTABLECIMIENTO DE DERECHO A NIÑA, NIÑOS Y ADOLESCENTES: Se inicia mediante una PARD, cuando algún derecho ha sido vulnerado o amenazado.

REQUISITOS:

- ✓ Fotocopia de la cedula de los padres
- ✓ Registro civil de nacimiento del menor o en su defecto tarjeta de identidad.
- ✓ Fotocopia de carnet de vacunación
- ✓ Fotocopia de carnet de crecimiento y desarrollo
- ✓ Certificado estudiantil.

5. ATENCION A USUARIOS CON CONFLICTOS FAMILIARES:

CONSULTA PSICOSOCIAL: Atención diaria; para esta se tienen en cuenta los siguientes pasos o actividades:

- ✓ **PREVENCION:** asesorar a los usuarios sobre medidas preventivas y coercitivas Colaborar en los programas de capacitación a la comunidad participar en la realización de diagnóstico socio familiar.
- ✓ **ATENCION:** Realizar estudios, visitas domiciliarias, y emitir conceptos sobre conductas de los usuarios que requieren el apoyo psicosocial asesorar y testificar en los procesos de conciliación.
- ✓ **ORIENTACION:** Brindar ayuda y atención psicosocial inmediata a personas que lo requieran, niñas, jóvenes adultos, a partir de lo cual se puede emitir un concepto o valoración sobre el comportamiento y la situación del individuo.
- ✓ **SEGUIMIENTO:** El psicólogo y la trabajadora social, se encargan de informar al Comisario sobre los procesos y resultados realizados dentro de la comisaria, igualmente participar en el diseño y elaboración de planes, programas y proyectos de la comisaria de Familia.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSPECCION CENTRAL DE POLICIA Y TRANSITO

1. CONCILIACIONES: Conciliaciones- Acuerdos de pago- Diligencias de Caución.

Requisitos:

- ✓ Nombres de demandantes y demandados.
- ✓ Previa citación al demandado, dos (2) días de anticipación

2. DENUNCIAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Requisitos:

- ✓ Nombres e identificación del denunciante
- ✓ Identificación del vehículo.
- ✓ Seguro Vigente del Vehículo.
- ✓ Información detallada de la ocurrencia de los hechos.
- ✓ Entrega Inmediata.

3. COMPRA- VENTAS: Lotes y terrenos - Vehículos- Semovientes

Requisitos:

3.1 En el caso de los lotes y terrenos:

- ✓ Presentación de solicitud de compra
- ✓ Fijación del edicto por 3 días hábiles de los linderos del lote, en la inspección de policía Municipal

3.2 En el Caso de Semovientes:

- ✓ Diligenciamiento previo del formato de abono de venta.
- ✓ Nombres e identificación del vendedor y comprador.
- ✓ Identificación detallada del bien que se va a vender.
- ✓ Autenticación de documentos inmediata.

4. DENUNCIA DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS:

Requisitos:

- ✓ Nombres e Identificación del denunciante.
- ✓ Especificación del documento extraviada.
- ✓ Entrega Inmediata



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. PERMISO PARA MUDANZA Y SEMOVIENTES:

Requisitos:

- ✓ Nombre e Identificación del solicitante.
- ✓ Nombre e Identificación del conductor del vehículo.
- ✓ Listado de Objetos a transportar.
- ✓ Identificación del Vehículo.
- ✓ Entrega Inmediata.

6. DECLARACIONES EXTRA PROCESO:

Requisitos:

- ✓ Nombre e Identificación del Declarante.
- ✓ Testigos del Hecho a Declarar.
- ✓ Entrega inmediata

7. AUTORIZACIONES PARA ELABORACION DE REGISTROS DE DEFUNCION POR PARTE DE LA REGISTRADURIA.

Requisitos:

- ✓ Debe ser muerte Natural.
- ✓ Nombres E identificación que tuvo la persona en vida.
- ✓ Nombres e identificación del solicitante
- ✓ Entrega Inmediata

8. REMISIONES DE DENUNCIA A FISCALIA

Requisitos:

- ✓ Fotocopia de la cedula
- ✓ Denuncia

MÁS FAMILIAS EN ACCION

El programa **Mas Familias en Acción**, es implementado por el Departamento Para la Prosperidad social – **DPS**, que está dirigido a las familias con menos recursos económicos y más vulnerables del país, con niñas, niños y jóvenes menores de 18 años. Busca mejorar la salud, la nutrición, la asistencia y permanencia escolar de los menores, así como las condiciones de vida de las familias, mediante un complemento a sus ingresos, denominado **incentivo**.

El programa MAS FAMILIAS EN ACCION, incide en tres (3) poblaciones que se dividen en: SISIBEN I, II Y III población indígena y población desplazada. Las dos primeras, tanto la población SISBEN, como la población indígena acceden al programa cada

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

cuatro (4) años haciendo la respectiva inscripción. La población desplazada si tiene cobertura todo el tiempo.

REQUISITOS GENERALES PARA LAS TRES POBLACIONES:

- ✓ Diligenciar el Formulario de preinscripción para de Población Desplazada al Programa Mas Familias en Acción
- ✓ Fotocopia de Cedula de Ciudadanía del titular
- ✓ Fotocopias de tarjetas de identidad si los menores tienen 7 años de edad
- ✓ Fotocopias de registros civiles menores de 7 años de edad
- ✓ Certificados de estudios
- ✓ Carnet de vacunación
- ✓ Carnet de control de crecimiento y desarrollo
- ✓ Nuestra labor como enlaces del programa Mas Familias en Acción, es atender y asesorar a la población, sobre todos los procesos operativos del programa
- ✓ Al Actualizaciones, verificaciones, las quejas y reclamos se hacen por medio de una plataforma directamente coordinada por la Dirección Nacional del DPS

SECRETARIA DE SALUD

1. SERVICIO DE AFILIACION Y TRASLADOS AL REGIMEN SUBSIDIADO.

Requisitos:

- ✓ Fotocopias del documento de identidad (registro civil de 0 a 6 años, tarjeta de identidad de 7 a 17 años, o cedula de ciudadanía de 18 años en adelante)
- ✓ Fotocopias del certificado de sisben.

Nota: El proceso de afiliación lo hace la **Eps** seleccionada por el usuario

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los procesos de afiliación tienen una duración de 8 días hábiles a partir del momento de ingreso de la documentación.

En caso de traslado tiene una duración de 15 días hábiles, dependiendo de la tramitología de la Eps, donde está vinculado o afiliado.

2. SERVICIO DE S.A.C (SERVICIO Y ATENCIÓN A LA COMUNIDAD):

Requisitos:

- ✓ Documento de identidad

- ✓ Diligenciar el formato de quejas y reclamos que se encuentra en la página web del Municipio y la secretaria de salud; el cual contiene los siguientes ítems:
 - ✓ Fecha de diligenciamiento
 - ✓ Nombres completos
 - ✓ Número de identificación
 - ✓ Nombre de la EPS
 - ✓ Dirección del usuario
 - ✓ Motivo de la queja
 - ✓ Comentarios
 - ✓ Sugerencias

Nota: Se recepciona, se clasifica y se prioriza la queja, petición o reclamo y su respuesta se emite entre: en algunos casos solución inmediata, Una semana o 15 días hábiles.

2. VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Quejas y reclamos de la comunidad: Frente a la existencias de Evento de Interés en Salud Pública que atente contra la salud de la comunidad física y mental se presentan por la siguientes razones:

- ✓ Vectores - Mosquitos (Dengue, Leishmaniasis, Chikungunya, Malaria entre otros)

- ✓ Roedores – Ratas, ratones (Leptospirosis)

- ✓ Contaminación ambiental (Botaderos satélites, corrales, mataderos, dentro del casco urbano)

- ✓ Comercio (Lugares de expendio de alimentos ilegales y adulterados)

- ✓ Violencia Sexual e intrafamiliar

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Pacientes con Enfermedades de Transmisión Sexual

Nota: se recibe la solicitud, donde expresa la queja o reclamo y/o recomendaciones que realiza la comunidad, con la dirección exacta para que la Secretaria de Salud lidere por medio de la Oficina de Vigilancia la realización de la inspección y/o Investigación de Campo.

4. PROMOCIÓN SOCIAL

SERVICIO DE GESTION Y ENTREGA DE AYUDAS TECNICAS PARA POBLACION VULNERABLE (EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD).

El tiempo es de quince días hábiles para la convocatoria, recepción de documentos, y envío de la relación de la población en condiciones de discapacidad.

Para la entrega de las ayudas técnicas se dispone de quince días más

REQUISITOS EN LA FASE N°1 DE CONVOCATORIA:

- ✓ Convocatoria de la población en condiciones de discapacidad mediante la difusión, espacios radiales.
- ✓ Diligenciamiento del formato de solicitud de ayudas técnicas.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad.
- ✓ Fotocopia de afiliación a salud.
- ✓ Fotocopia de recibo de servicio público.
- ✓ Fotografía de la persona con discapacidad.

FASE N°2 DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EXISTENTE CON DISCAPACIDAD.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

- ✓ Que la persona en condiciones de discapacidad esté acorde a la ayuda técnica que se va a entregar.
- ✓ Que la condición de discapacidad sea compleja y le urge la obtención de la ayuda técnica.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Condiciones socio económicas desfavorable.

FASE Nº3 ENVÍO DE LA RELACIÓN DE POBLACIÓN EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD PARA LA SOLICITUD DE AYUDAS TÉCNICAS A LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL.

Se recepciona la información, se clasifica y el listado definitivo se envía a la secretaria de salud Departamental (referente de población en condiciones de discapacidad).

SECRETARÍA DE RENTAS Y TESORERIA

1. IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO

Requisitos:

- ✓ Solicitud del respectivo recibo en la Secretaria de Rentas del Municipio o en su defecto la administración viene repartiendo el primer trimestre del año a cada uno de los contribuyentes.
- ✓ Se efectúa el pago en la cuenta de recaudo del Municipio.
- ✓ Se expide el respectivo recibo de caja y el Paz y Salvo correspondiente.

2. IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Requisitos:

- ✓ Diligenciar Formulario de Inscripción como contribuyente de ICA.
- ✓ Fotocopia de la cedula de ciudadanía Ó RUT actualizado.
- ✓ Fotocopia del Certificado de Constitución y Gerencia Actualizado.
- ✓ Diligenciar formulario de la declaración de ICA.
- ✓ Se efectúa el pago en la cuenta de recaudo del Municipio.
- ✓ Se expide el respectivo recibo de caja y el Paz y Salvo correspondiente.

NOTA: Los Formularios para la presentación de los pagos correspondientes a este impuesto se encuentran publicado en la página www.alcaldiadehatonuevo.gov.co, lo mismo que el Estatuto de Rentas y los acuerdos modificatorios del mismo.



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES

OFICINA ASESORA JURIDICA MUNICIPAL

1. ATENCION A DERECHO DE PETICION

Cualquier persona hace la solicitud mediante Derecho de Petición, el cual puede ser instaurado en medio físico, por el correo electrónico institucional, o de manera verbal.

REQUISITOS:

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos: (Artículo 16 CPACA):

- ✓ Designación de la autoridad a la que se dirige
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documentos de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición
- ✓ La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso

En las peticiones recibidas vía web, se deberá diligenciar el formulario, el cual contiene la siguiente información:

- ✓ Tipo de solicitud (petición , queja, reclamo o denuncia)
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante
- ✓ No de cedula
- ✓ Medio por donde quiere recibir las respuesta (correo electrónico, correo certificado)
- ✓ País
- ✓ Departamento
- ✓ Municipio
- ✓ Dirección

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Teléfono

En cuanto a las peticiones recibidas de manera verbal, se cuenta con un formulario puesto a disposición de los interesados en la Oficina de Correspondencia, para su respectivo diligenciamiento.

Dicha solicitud deberá ser radicada en la oficina de correspondencia de esta entidad, quien remitirá la petición al competente.

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES: (Artículo 14 CPACA)

- ✓ Solicitud de Información, reclamos, quejas, denuncias, entre otros: 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Solicitud de documentos: 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Consultas 30 días hábiles siguientes a su recepción.