



DECRETO No. 07  
(28 FEB 2011)

**"POR EL CUAL SE ESTABLECEN LAS POLITICAS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CHÍA"**

=====

EL ALCALDE DE CHÍA - CUNDINAMARCA, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES Y

**CONSIDERANDO:**

Que el Alcalde Municipal tiene como atribución Constitucional, entre otras, la de: Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo. Dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que la Administración Municipal de Chía, está implementando el Modelo Estándar de Control Interno "MECI", Sistema Integrado de Gestión de Calidad "SIG" y de Desarrollo Administrativo "SISTEDA".

Que tanto el Acuerdo 01 de 2008 "Por medio el cual se adopto el Plan de Desarrollo 2008-2011, para el Municipio de Chía, Unidos con Justicia Social" y su ajuste respectivo, contemplaron el primero de ellos en sus ejes programáticos - Programa 1 - Subprograma 1.2 Modernización y Eficiencia Administrativa, segundo en el título V - Eje Institucional y de Gobierno, Art 28 - sector Modernización, Eficiencia y Fortalecimiento Administrativo Institucional, Proyectos, Objetivos, Metas Resultado y Metas Producto como acciones encaminadas de la Administración Pública para su adecuación a los preceptos en materia de organización y funcionamiento, así como la adopción de las nuevas tecnologías administrativas que garanticen una gestión racional en el uso de los recursos y una gerencia pública que asegure los mecanismos necesarios para el aumento de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la Administración Pública, capaz de crear nuevas condiciones que posibiliten una relación más democrática entre el Estado y la sociedad.

Que igualmente la Administración Municipal ha venido desarrollando actividades relacionadas con la gestión y autoevaluación de funcionarios en los procesos ISO 1000.



Que por lo anteriormente expuesto, el Alcalde de Chía,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Establecer las políticas de atención al usuario en la Alcaldía de Chía así:

**PROPÓSITO:** Crear, estructurar e implantar una eficaz y eficiente gestión de Servicio al Usuario, que estimule y apalanque el desarrollo y crecimiento de la identidad corporativa y la cultura de servicio dirigida al usuario.

**EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

a).- Los espacios destinados para la Atención al usuario y ubicadas en las diferentes sedes de la Administración Municipal, son las principales responsables de la atención y deberán estar enfocados a dirigir sus acciones hacia un servicio de carácter integral, cuyo principal objetivo sea la satisfacción del usuario.

b).- En las oficinas que no cuenten con espacios de Atención al Usuario, se deberá disponer de áreas debidamente adecuadas con la infraestructura necesaria y personal capacitada. Los Servicios que se brinden deberán estar acordes con la ley y ser en proporción a la cantidad de usuarios que cada oficina atienda.

c). - Los espacios destinados para Atención al usuario serán creados en función de un Plan Estratégico específico de acuerdo al desarrollo y crecimiento del Municipio de Chía, tomando en consideración la cantidad de usuarios existentes, la demanda y otros factores que serán determinados por la Administración Municipal.

d).- Los funcionarios que laboren o que tengan contacto con las actividades al usuario, deberán ser seleccionados en función de una cultura institucional específica y estar capacitados para atender cualquier necesidad que el usuario requiera, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación, capaces de atender Trámites y servicios, atención de quejas, recepción de reclamos, etc.

e).- Se deberá dar comodidad y agilidad a los Usuarios, reales y potenciales, que hacen gestiones en las diferentes sedes de Atención al Usuario o áreas de atención, para lo cual la Administración cuenta con sistemas automatizados de gestión (Digiturno) que permiten mantener una organización, controlando los tiempos de espera y seguimiento a la Atención.

**UNIDAS CON JUSTICIA SOCIAL**

Carrera 11 No. 11-29, Conmutador 8844444 Chía - Cundinamarca  
E-mail: [caiu@chia-cundinamarca.gov.co](mailto:caiu@chia-cundinamarca.gov.co) Página web: [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)



f).- La Administración Municipal deberá poner a disposición de los usuarios la mayor cantidad de puntos de recaudación mediante convenios con Bancos o compañías que les presten servicios de recaudación de dinero. Se procurará que en los convenios, se hagan constar todas sus agencias y sucursales.

g).- La Administración Municipal deberá eliminar cualquier trámite burocrático o requisito superfluo de documentación para la realización de trámites y servicios, cumpliendo con la Ley Antitrámites y las normativas de la estrategia Gobierno en Línea.

h).- Todas las quejas y reclamaciones presentadas en las diferentes sedes de la Administración donde se brinde Atención al Usuario, por concepto de trámites, servicios no brindados, daños, etc.; deberán ser correctamente registrados en el sistema, procurar su solución en forma inmediata; salvo los casos que requieran análisis, investigación y soporte de otras áreas, para cuyo efecto el plazo no deberá ser mayor a los consagrados en las normas y leyes vigentes.

i).- La Administración Municipal deberá buscar el mejoramiento continuo del servicio al usuario, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, las adecuadas instalaciones y la oportuna disponibilidad de entrega en los procedimientos Trámites y Servicios, en formatos entendibles, oportuna respuesta de los reclamos, entre otras; acciones que deberán ser medidas y evaluadas constantemente, mediante el desarrollo de indicadores de gestión, que permitan medir el desempeño de las áreas de atención al usuario y supervisar la percepción y satisfacción del usuario.

**ARTÍCULO SEGUNDO.**- Establecer los Protocolos de Atención y Servicio al Usuario en la Alcaldía de Chía así:

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza.  
El servicio es “un valor agregado para el usuario”.

## **EXPOSICION DE LOS PROTOCOLOS**

**PROPÓSITO:** El protocolo conlleva compromisos mediante acuerdos que son de obligatorio cumplimiento por las partes involucradas en los mismos y de este sobresalen los siguientes aspectos:

- a) Expresiones tales como: Buenos días, buenas tardes, a sus órdenes, muchas gracias, para servirle, con gusto, causan en el usuario gran impresión.
- b) Su imagen es la imagen de la Alcaldía.
- c) Se debe portar el carnet institucional en un lugar visible.
- d) Tanto el saludo de bienvenida como la despedida, deben ser respetuosos, agradables y sinceros.

**UNIDAS CON JUSTICIA SOCIAL**

Carrera 11 No. 11-29, Conmutador 8844444 Chía - Cundinamarca  
E-mail: [caiu@chia-cundinamarca.gov.co](mailto:caiu@chia-cundinamarca.gov.co) Página web: [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)



- e) Nuestra presentación personal y actitud positiva proyecta a la Alcaldía ante la persona con la que nos encontramos.
- f) El tono y la entonación que le demos al dialogo, es de vital importancia ya que la manera de decirle las cosas, puede predisponerlo positiva o negativamente.
- g) Si estamos atendiendo a un usuario y se acerca otro, no debemos ignorarlo. Lo debemos invitar a sentarse indicándole que pronto estaremos con él. Le podemos decir: "Siéntese por favor, ya lo atiendo"
- h) La respuesta a su inquietud debe ser nuestra meta inmediata.
- i) Si estamos haciendo un trabajo interno o hablando por teléfono, es conveniente suspender de inmediato; pues no hay nada más desagradable que llegar a una dependencia y ser ignorado.
- j) Seamos naturales, no finjamos y evitemos el trato confianzudo con el usuario
- k) Debemos dirigir la mirada al rostro de nuestros usuarios o a la persona que nos habla, esto es sinónimo de atención y respeto.
- l) Somos nosotros la primera persona con la que el usuario tiene contacto. Por lo tanto resaltamos que " Nunca hay una segunda oportunidad para esa primera vez"
- m) Si nos damos cuenta de que al hablar parece que no nos entienden levantemos un poco el tono y hablemos despacio y vocalicemos las palabras adecuadamente.
- n) Acompañemos la conversación con expresiones agradables, sonría si el usuario es jovial y desea ser simpático durante la conversación, permitamos establecer una relación sin constituirnos en obstáculos insuperables para el usuario
- o) Si por el contrario el usuario es serio, contagiémosle nuestra simpatía pero con una condición "sin llegar a ser indiscreto".
- p) Para disentir se necesitan dos y usted como funcionario no está dispuesto a hacerlo por el contrario, busque la solución.
- q) Proceder con respeto durante la conversación con el usuario, es una de las virtudes que nos deben caracterizar.
- r) Si alguien reclama disgustado por un servicio o una atención deficiente, debemos proceder respetuosamente y con calma.
- s) Aquí debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- t) Aclarémosle las dudas y resolvámosle el problema, de tal manera que quede satisfecho. Si nos ponemos de lado del usuario nos evitamos malos entendidos, tenemos el camino abierto en nuestra relación con los demás.



ARTÍCULO TERCERO.- el presente Decreto rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

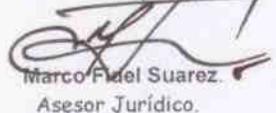
PUBLÍQUESE y CÚMPLASE

Dado en el Municipio de Chía - Cundinamarca, a 28 ENE 2011

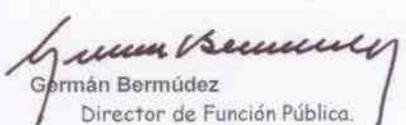


JORGE ORLANDO GAITAN MAHECHA  
ALCALDE

Proyecto:   
Jaime Hugo Díaz Ávila  
Técnico Operativo

Revisó:   
Marco Fidel Suárez  
Asesor Jurídico.

  
Maritza Afanador  
Secretaria General.

  
Germán Bermúdez  
Director de Función Pública.