

## ATRIBUTOS PARA LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Sí la solicitud o requerimiento no puede ser resulta en esa dependencia, debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra oficina.

Si, la oficina se encuentra en la misma sede, debe darle las indicaciones de ubicación y el nombre del funcionario que lo atenderá.

Si, la oficina se encuentra en otra sede debe darle por escrito la dirección, el teléfono, el horario de atención y el nombre del servidor encargado.



## CLARIDAD EN LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.

Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP.

Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.

## HABILIDADES Y APTITUDES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1	• Amabilidad y Cortesía
2	• Sensibilidad
3	• Comprensión
4	• Tolerancia y Paciencia
5	• Dinamismo
6	• Razonamiento, persuasión
7	• Capacidad para escuchar
8	• Capacidad para asesorar y orientar
9	• Autocontrol
10	• Creatividad

## CHIMICHAGUA PRODUCTIVA

2020-2023

# ORIENTACIÓN AL CIUDADANO CHIMICHAGUA



## ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Brindar orientación e información a los usuarios respecto a los trámites, ofertas y servicios que maneja la Administración Municipal de Chimichagua, ofreciendo servicios a través de los diferentes canales de información que incluyen atención presencial, telefónica, virtual y correos electrónicos.



### EL SERVICIO AL CIUDADANO DEBE SER:

RESPETUOSO

AMABLE Y CORTES

CONFIABLE Y CON  
RESPUESTAS ACERTADAS

EMPÁTICO

INCLUYENTES SIN  
DISCRIMINACIONES

OPORTUNO Y EN TERMINOS  
DE LEY

EFFECTIVO

El buen servicio va más allá de una simple respuesta a la solicitud del ciudadano

### REQUISITOS PARA ORIENTAR AL CIUDADANO

#### CONOCER MI ALCALDÍA

Misión

Visión

Valores y Principios Institucionales

Carta de trato digno

Código de Integridad



Plan de Desarrollo

Políticas Públicas

Políticas de MIPG

Trámites, Portafolios de Ofertas y servicios

Canales de comunicación



**“La mejor manera de encontrarse, es perderse en servicio de los demás”.**

**- Mahatma Gandhi**