EVIDENCIAS DE GESTIÓN

Fecha: 31/08/2023

Capacitación: Atención al Ciudadano

Hora inicio: 9:00 a.m- Hora final 10:00 p.m.

Dirigido a Funcionarios y contratistas de todas las áreas AMB: Secretaria General, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Transporte, Subdirección Planeación, Contratación, Ambiental, Catastro.

Asistentes:
Funcionarios: 11
Contratistas: 11

Invitación



Atención📣 ¡No te lo puedes perder! Te invitamos a conectarte a la capacitación de: Atención al Ciudadano. Link: Capacitación - Atención al ciudadano jueves, 31 de agosto · 9:00 – 10:00am Zona horaria: America/Bogota Información para unirse con Google Meet Enlace de la videollamada: https://meet.google.com/hrx-iqqf-hrv O marca el: (CO) +57 601 8956634 PIN: 777 388 373# Más números de teléfono: https://tel.meet/hrx-iqqf-hrv?pin=1434942808480

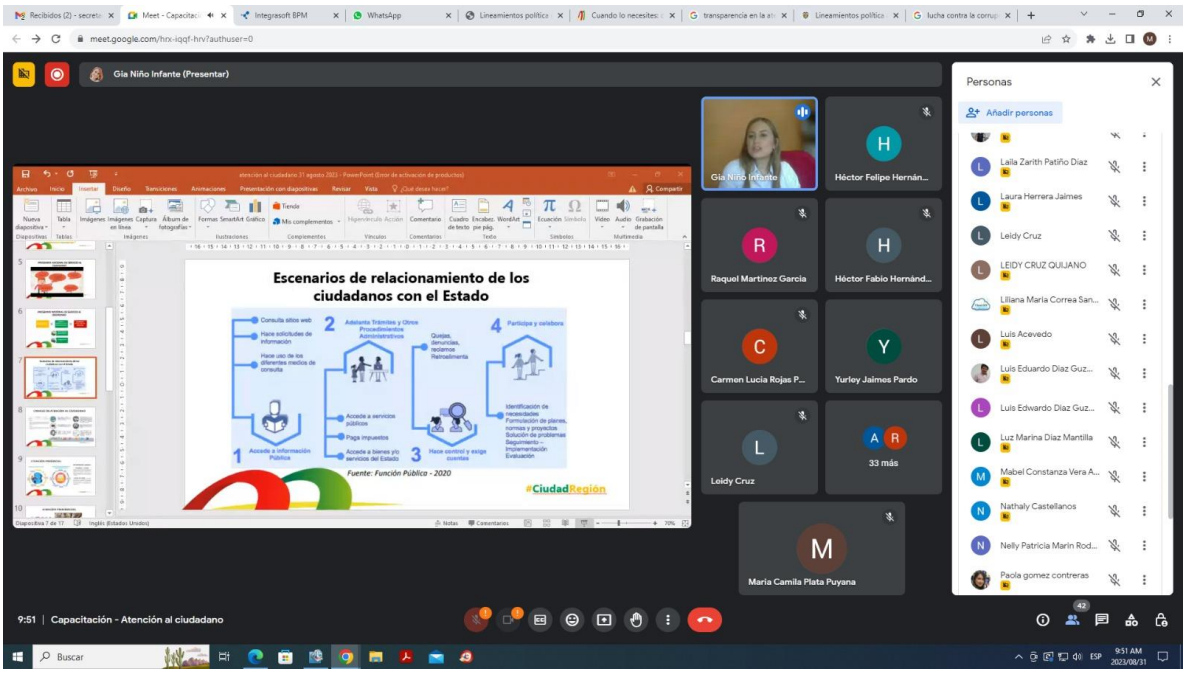
Giannina Marcela Niño Infante, Contratista- Psicóloga, Esp. Gestión de Desarrollo Humano y Bienestar Social Empresarial

EVIDENCIAS DE GESTIÓN

Contenido

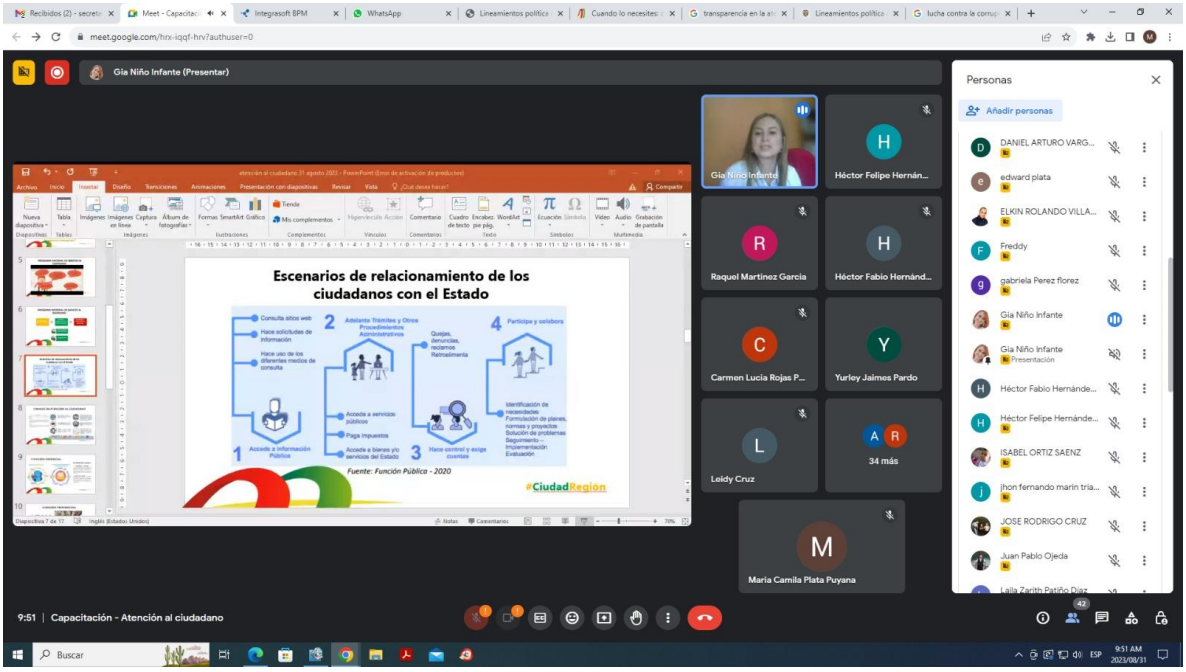
- Política de Atención del Ciudadano
- Video de Programa Nacional de servicio al Ciudadano https://www.youtube.com/watch?v=vVUvircWrsg
- Principios del servidor público en la atención al ciudadano
- 3 ejes del programa nacional de servicio al ciudadano
- Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el estado
- Canales de atención del ciudadano en AMB
- Metodología de Atención al ciudadano Presencial y Atención Preferencial en AMB

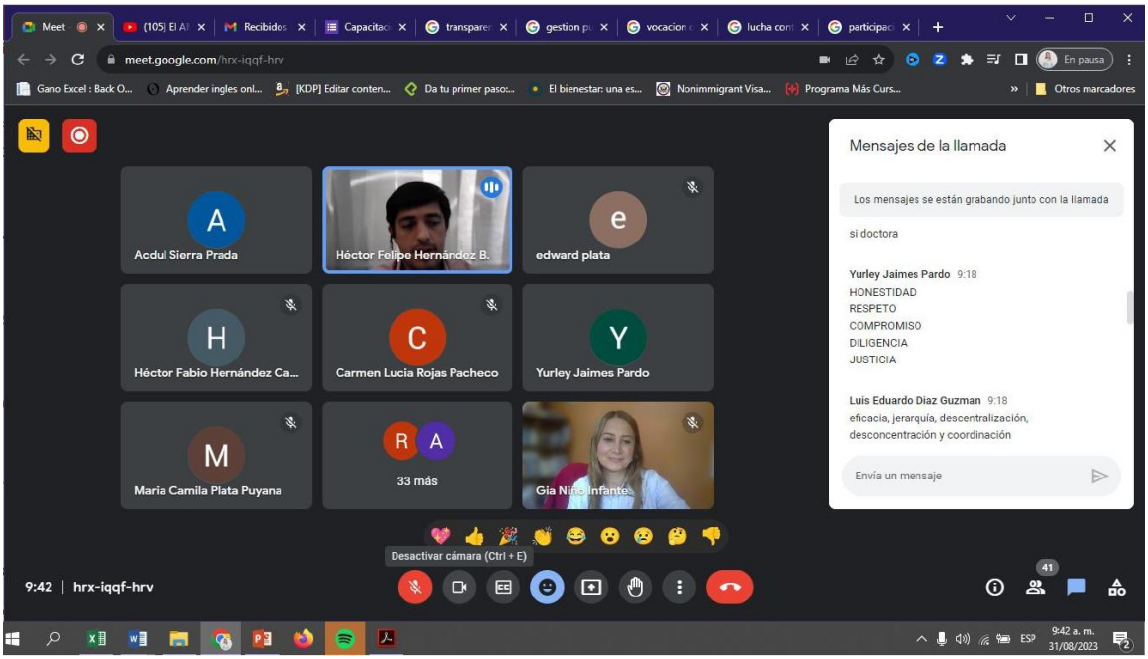
Evidencia Fotográfica



Giannina Marcela Niño Infante, Contratista- Psicóloga, Esp. Gestión de Desarrollo Humano y Bienestar Social Empresarial

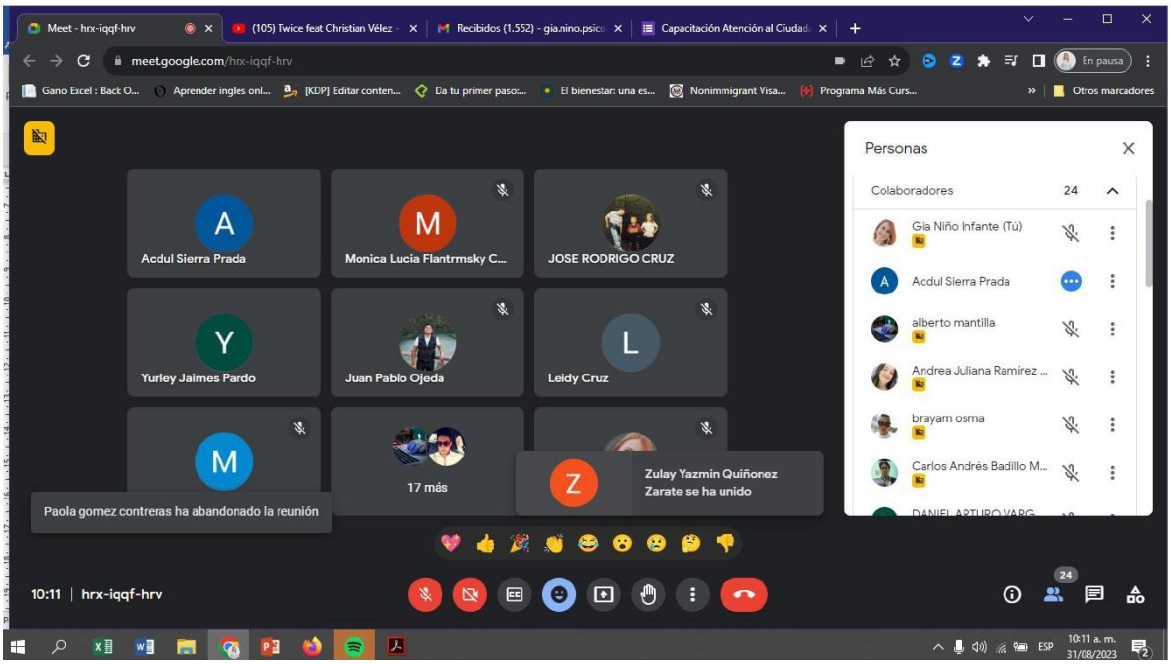
EVIDENCIAS DE GESTIÓN

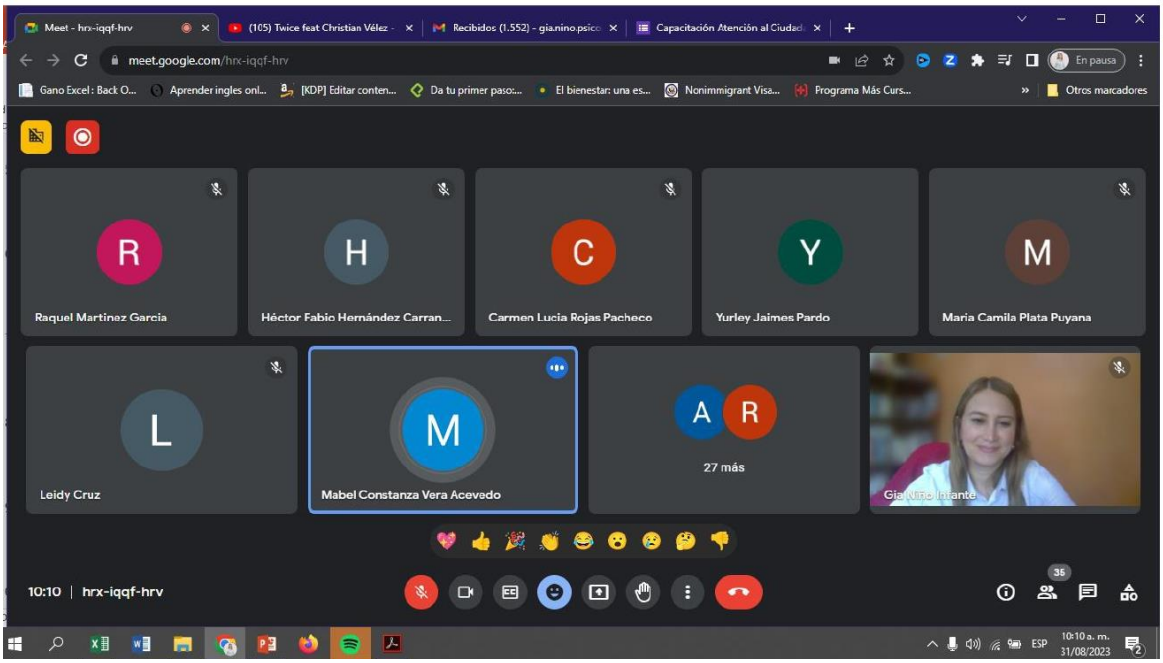




Giannina Marcela Niño Infante, Contratista- Psicóloga, Esp. Gestión de Desarrollo Humano y Bienestar Social Empresarial

EVIDENCIAS DE GESTIÓN





Giannina Marcela Niño Infante, Contratista- Psicóloga, Esp. Gestión de Desarrollo Humano y Bienestar Social Empresarial

CHAT DE PARTICIPACIÓN

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvZmBQWtSQAMmYCC5nsnqg5e8mkmLq7d88YeAzrnAnVI44sw/viewform LINK DE ASISTENCIA
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:03
Buenos dias a todos
jhon fernando marin triana
9:04
Buenos dias
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:10
Favor compartir el link para registrar asistencia
Gracias
Maria Camila Plata Puyana
9:11
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvZmBQWtSQAMmYCC5nsnqg5e8mkmLq7d88YeAzrnAnVI44sw/viewform
Nelly Patricia Marin Rodriguez
9:14
se esta escuchando
Yurley Jaimes Pardo
9:15
si
edward plata
9:15
SI
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:15
si se escucha
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:15
SE ESCHUCHA
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:17
si doctora
Yurley Jaimes Pardo
9:18
HONESTIDAD RESPETO COMPROMISO DILIGENCIA JUSTICIA
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:18
eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación
tambien esto
Nathaly Castellanos
9:20
Que debe ser pública
Paola gomez contreras
9:20
Ser sincero en la informacion
Maria Camila Plata Puyana
9:20
acceso a la información
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:20
BRINDAR CON CLARIDAD LA INFORMACION Y NO CON MENTIRAS
Nelly Patricia Marin Rodriguez
9:21
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvZmBQWtSQAMmYCC5nsnqg5e8mkmLq7d88YeAzrnAnVI44sw/viewform

Héctor Fabio Hernández Carranza
9:24
ES BRINDAR INFORMACION CLARA Y PRECISA
jhon fernando marin triana
9:25
Comunicación asertiva
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:26
ES BRINDARLE UNA SONRISA AGRADABLE QUE ELLOS SE SIENTAN COMO EN CASA
jhon fernando marin triana
9:26
Atender al ciudadano con amabilidad e interes
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:27
AMAR LO QUE HACE EL SERVIR AL PUBLICO NO IMPORTA QUE EL CLIENTE VENGA MALHUMORADO HAY QUE SACARLE UNA SONRISA
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:28
HAY QUE APRENDER OIR Y NO SOLO ESCUCHARLO Y BRINDARLE UNA INFORMACION CLARA
Héctor Felipe Hernández B.
9:31
Buenas practicas en la ejecución de las buenas practicas dentro de la funciòn pùblica.
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:31
NO DEJARNOS COMPRAR NI MANIPULAR DE LA GENTE QUE TENGA EL PODER
Carmen Lucia Rojas Pacheco
9:32
Evitando el tráfico de influencias
Héctor Felipe Hernández B.
9:33
Generando inclusión
Carmen Lucia Rojas Pacheco
9:33
Mediante el respeto de los respectivos turnos
Héctor Felipe Hernández B.
9:34
respeto recíproco tanto el usuario como de los funcionarios y/ o contratistas
Héctor Fabio Hernández Carranza
9:35
PRINDARLE MAS PARTICIPACION AL CIUDADANO
libia amparo ferreira blanco
9:36
el código de integridad como carta de navegación para mejorar la atención a los ciudadanos
😊
brayam osma
9:45
5
Nathaly Castellanos
9:45
5555
Carmen Lucia Rojas Pacheco
9:45
5
Anderson Favian Mendoza Navas
9:45
5
Héctor Felipe Hernández B.
9:45
55555555555555555555555555555
ISABEL ORTIZ SAENZ

9:45
555
gabriela Perez florez
9:45
5
edward plata
9:45
5
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:47
Incluso iniciar pidiendo disculpas a nombre de la entidad, cuando sea el caso
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:49
Para la mejor atención al ciudadano se debe tener pleno conocimento del Que?, el Cómo? y el Cuando?, de lo que realiza la entidad en materia de trámites y productos
Luis Eduardo Diaz Guzman
9:54
Canales de Atención al Ciudadano Atención Presencial Atención Virtual pagina WEB Chat box
Mabel Constanza Vera Acevedo
10:02
Buen día!
En donde ubico la lista de asistencia.
Luis Eduardo Diaz Guzman
10:06
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvZmBQWtSQAMmYCC5nsnqg5e8mkmLq7d88YeAzrnAnVI44sw/viewform
Héctor Fabio Hernández Carranza
10:06
SI
Luis Eduardo Diaz Guzman
10:06
si
Laila Zarith Patiño Díaz
10:06
si
Anderson Favian Mendoza Navas
10:08
muchas gracias
Luis Eduardo Diaz Guzman
10:09
Muchas gracias
Ray Quesada
10:09
Comunicación asertiva
Héctor Fabio Hernández Carranza
10:10
GRACIAS A TI
Tú
10:11
GRACIAS A TODOS


ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA
ATENCIÓN AL CIUDADANO
Elaborado:
Psicóloga Giannina Niño Infante
31 Agosto 2023
#CiudadRegión

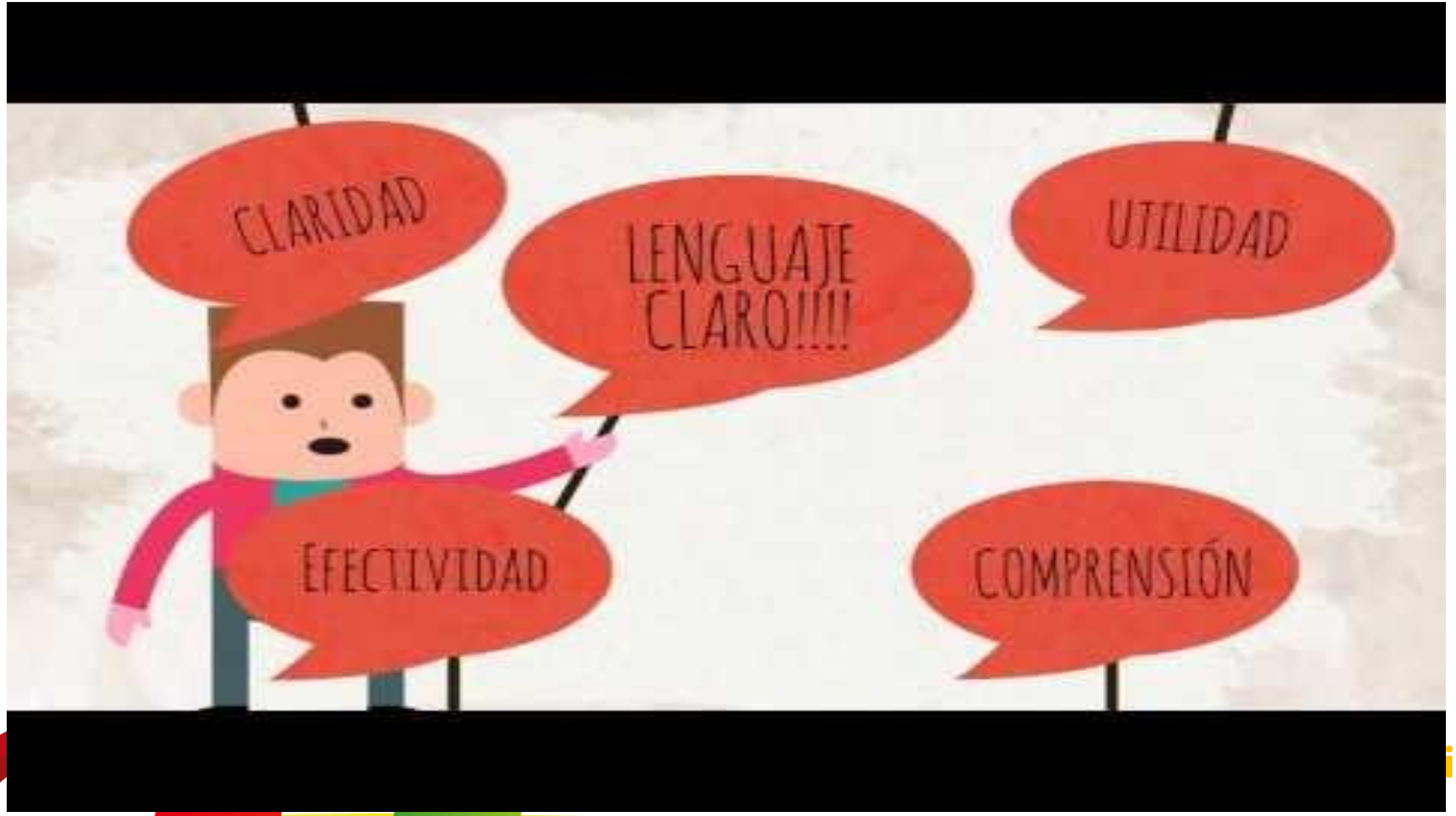
Política de Atención al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.



#CiudadRegión

SERVICIO AL CIUDADANO



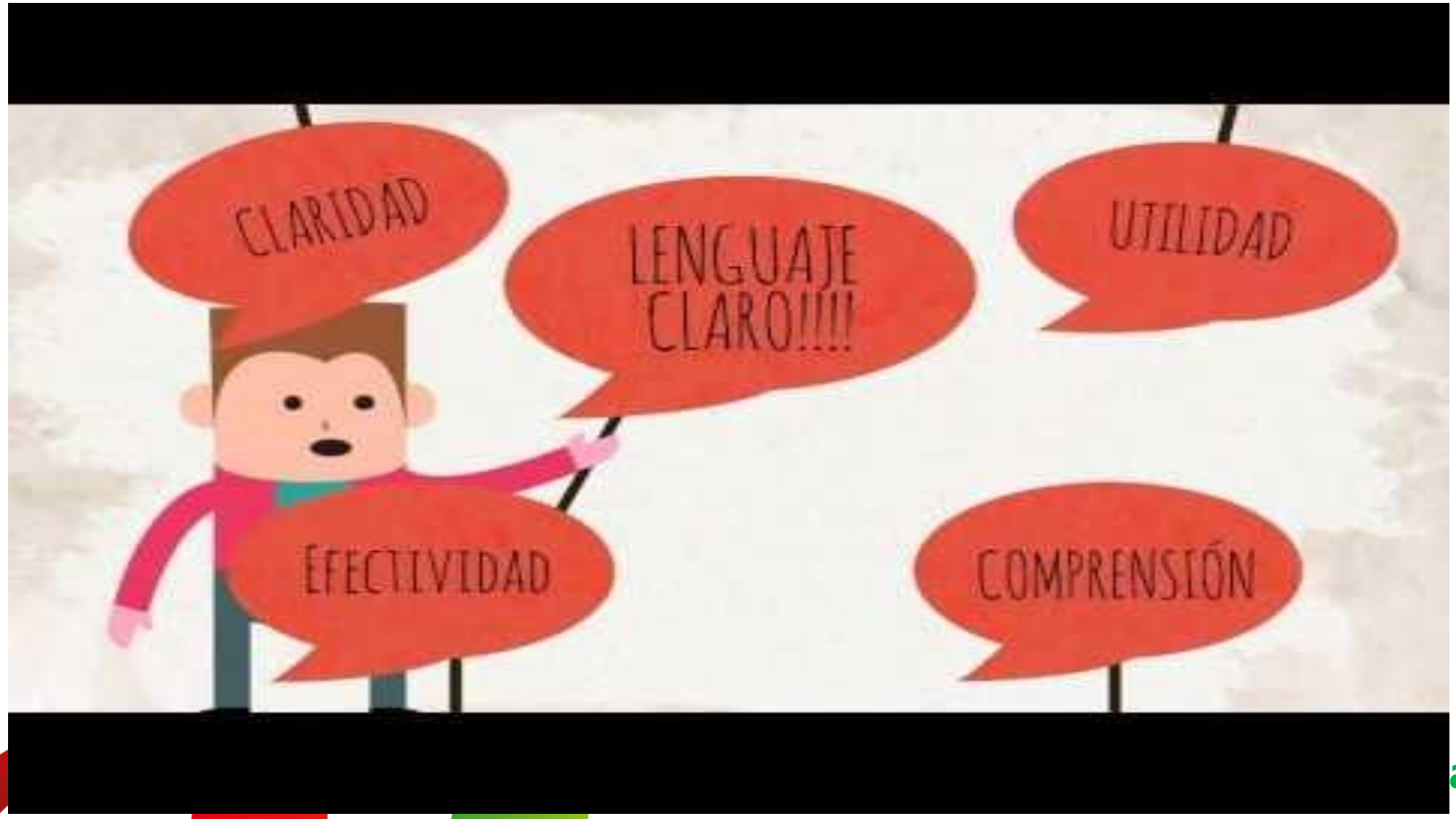
PRINCIPIOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

- Transparencia
- Gestión Pública
- Vocación Por el Servicio
- Lucha contra la Corrupción
- Participación Ciudadana



#CiudadRegión

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



adRegión

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Coordinación Interinstitucional

Diseño e Implementación de Herramientas

Despliegue institucional y territorial



Talento Humano para el Servicio



Lenguaje Claro

#CiudadRegión

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública - 2020

#CiudadRegión

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-GU-001 VERSIÓN: 02
	GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

1. **OBJETIVOS**

Establecer las pautas y comportamientos que debe implementar cada uno de los servidores públicos, a fin de garantizar una mejora de la calidad en la atención al ciudadano y retroalimentar a los funcionarios de la Entidad sobre el manejo de los canales de comunicación.

2. **ALCANCE**

Aplica para todos los servidores públicos del Área Metropolitana de Bucaramanga que manejan atención al ciudadano en los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad.



Sitio Web: Accediendo a http://www.amb.gov.co/ en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



Presencial: Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neumundo en Bucaramanga.



Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



Buzón Sugerencias: Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.



Telefónico: Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia portal sus PQRSD a la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo en Bucaramanga.

Redes sociales: la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción digital.

#CiudadRegión

ATENCIÓN PRESENCIAL

Atención presencial verbal



Atención presencial escrita y/o correspondencia física



RECOMENDACIONES GENERALES:

- **Presentación personal:** La apariencia personal de los colaboradores de la entidad, debe ser pulcra, discreta, generar confianza y tranquilidad. Para ello es importante portar en un lugar visible, el carné que lo identifica como colaborador de la entidad.

- **Puestos de trabajo:** Los espacios físicos donde los colaboradores desarrollen las diferentes actividades del Canal, deberán mantenerse aseados y ordenados con la finalidad de generar una buena visibilidad al ciudadano.

#CiudadRegión

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.



#CiudadRegión

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la entidad, se debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.



#CiudadRegión

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención a niños, niñas y adolescentes

- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos, diminutivos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros
- Hablarles claro y en un lenguaje acorde con su edad.



#CiudadRegión

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención a 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.

Debe incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención a grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes colombianas, palenqueras o raizales y pueblos ROM o gitanos. El servidor debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita la ayuda de un intérprete.
- En caso de requerir intérprete, si no tiene un acompañante que hable español debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.



#CiudadRegión

ATENCIÓN PREFERENCIAL



Discapacidad física o motora

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Discapacidad visual

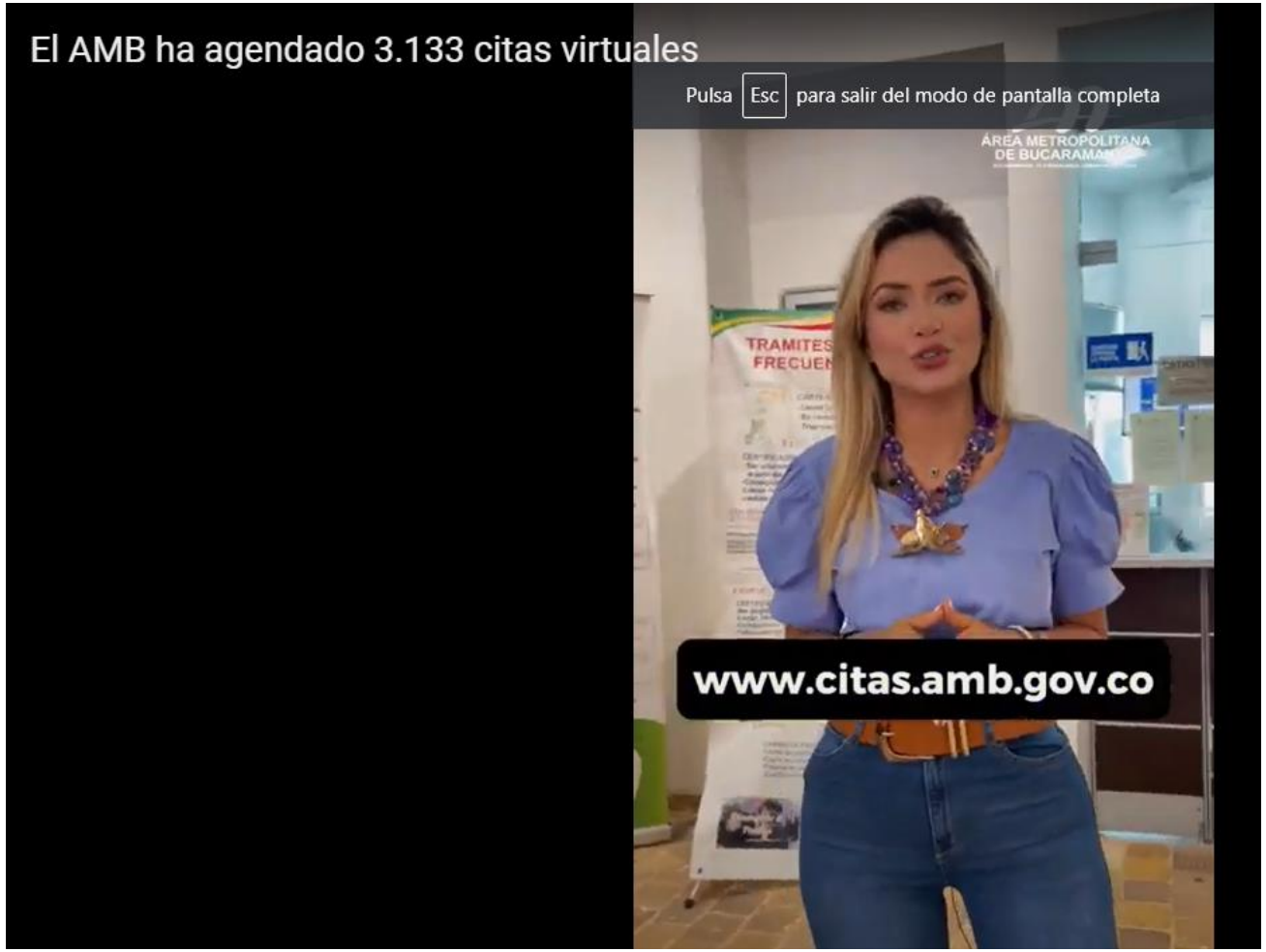
Discapacidad intelectual

Discapacidad mental

#CiudadRegión

SITIO WEB

- El usuario debe acceder a través del navegador de su preferencia a la página web https://www.amb.gov.co/ y dirigirse a la parte superior derecha donde se indica la sigla PQRSDF, al obturar sobre dicha sigla lo llevará a una pantalla donde se despliegan las opciones : Registrar solicitud, servicios, directorios encuestas e informes. Para lo cual debe escoger la opción “Registrar solicitud”, esta lo llevará al formulario dispuesto para radicar su solicitud.



https://www.youtube.com/watch?v=rWNvxidhylA&t=63s

#CiudadRegión


GRACIAS

LISTADO DE ASISTENCIA_CAPACITACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Marca temporal	Nombre completo	Documento de identific	Dependencia:	Cargo	Celular	Correo electrónico
8/31/2023 9:03:55	YURLEY JAIMES PARDO	1095911419	Subdirección de Transporte	Funcionario	3015376293	yurley.jaimes@amb.gov.co
8/31/2023 9:05:44	HECTOR FABIO HERNANDEZ CA	13543545	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Funcionario	3125237703	hectorf.hernandez@hotmail.com
8/31/2023 9:11:58	Nelly Patricia Marín Rodriguez	63358783	Subdirección de Transporte	Funcionario	3214201847	nelly.marin@amb.gov.co
8/31/2023 9:13:24	SILVIA ISABEL QUIROZ MORANT	37727109	Subdirección de Transporte	Contratista	3002768437	silviajuridicanotificaciones@gmail.com
8/31/2023 9:19:08	ACDUL SIERRA PRADA	5668900	Subdirección de Transporte	Funcionario	3173572659	acdul.sierra@amb.gov.co
8/31/2023 9:23:25	Paola Gómez contreras	1095788666	Subdirección de Transporte	Contratista	3013875414	Paitogomezc@gmail.com
8/31/2023 9:23:47	Luz Marina Diaz Mantilla	63351061	Subdirección de Transporte	Contratista	3174407140	luzmadiazamb@gmail.com
8/31/2023 9:26:50	ANDERSON FAVIAN MENDOZA	1098673583	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Funcionario	3183662554	anderson.mendoza@amb.gov.co
8/31/2023 9:28:43	Laila zarit patiño Díaz	63541411	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Contratista	3160444257	Zarith.patinodiaz@gmail.com
8/31/2023 10:01:13	Jose Miguel Mantilla Sanchez	1005150634	Subdirección de Transporte	Contratista	3155641261	Jmantilla2299@gmail.com
8/31/2023 10:02:17	Ruth Yaneth Cordero Villamizar	63366679	Secretaria General	Funcionario	3105584806	ruth.cordero@amb.gov.co
8/31/2023 10:02:47	LUIS EDUARDO DIAZ GUZMAN	4275617	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Funcionario	3125125430	luis.diaz@amb.gov.co
8/31/2023 10:09:23	CARMEN LUCIA ROJAS PACHEC	30203816	Secretaria General	Funcionario	3152116312	carmenlucia.rojas@amb.gov.co
8/31/2023 10:09:35	LAURA VANESSA HERRERA	1098818967	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Contratista	3222124918	LVANESSAHJAIMES@GMAIL.COM
8/31/2023 10:10:31	DILIA ISABEL ORTIZ SAENZ	63525421	Subdirección de Transporte	Funcionario	3232129332	psisabelortizs@gmail.com
8/31/2023 10:11:20	MABEL C. VERA ACEVEDO	63359822	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Contratista	3046515873	mabelverac@gmail.com
8/31/2023 10:11:59	Raquel Martinez Garcia	63273922	Secretaria General	Funcionario	3132668215	raquel.martinez@amb.gov.c
8/31/2023 10:12:01	brayam osma	1095803508	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Contratista	3152483812	ing.brayam.osma@gmail.com
8/31/2023 10:13:45	Maria Camila Plata Puyana	1102366138	Secretaria General	Funcionario	3046286759	secretaria.general@amb.gov.co
8/31/2023 10:14:00	Carlos Andrés Badillo Moreno	1102370759	Subdirección de Planeación e Infraestructura	Contratista	3123768923	Ingambbadillo@gmail.com
8/31/2023 10:15:59	Jhon Fernando Marín Triana	1095801605	Subdirección de Transporte	Contratista	3132346451	jhonmaringolf115@gmail.com
8/31/2023 15:02:26	NATHALY CASTELLANOS	63560990	Subdirección de Transporte	Contratista	3164715115	castellanosnathaly@gmail.com