MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA | UNIDOS

01 POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Gobernación de Antioquia amparada en el artículo 209 de la constitución política y bajo su principio de institucionalidad está comprometida con el cumplimiento de los derechos y el cuidado de las libertades de la ciudadanía, velando por la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del territorio antioqueño en términos de calidad, transparencia y legalidad.

En la Gobernación de Antioquia, la satisfacción de la ciudadanía es el foco de cambio que garantiza el desarrollo de un departamento transparente, pluralista y participativo; por ello el servicio que se presta, se enmarca en términos de oportunidad y eficiencia buscando siempre satisfacer de manera efectiva la demanda de trámites y servicios y el acceso a información a cada ciudadano.

Con miras a fortalecer el servicio se implementan tres canales de comunicación: presencial, telefónico y virtual, garantizando una adecuada gestión del talento humano, uso eficiente de los recursos y una descripción clara del proceso de Atención Ciudadana dentro de la Gobernación de Antioquia.

Gestionamos el desarrollo de las competencias requeridas para el talento humano, sensibilizando constantemente a las servidoras y los servidores públicos frente a la necesidad de mantener siempre una actitud de respeto, responsabilidad y compromiso con la ciudadanía, generando un trato personalizado y la empatía necesaria para ofrecer soluciones reales y asertivas a las diferentes necesidades y problemáticas que puedan exponer la ciudadanía.

Se busca propiciar la infraestructura física adecuada para mejorar el ambiente de trabajo y las condiciones de la atención que se brinda a la ciudadanía, además de proveer los sistemas de información idóneos para garantizar el soporte a los procesos y facilitar la toma de decisiones efectivas.

La Administración Departamental fomenta el autocontrol y la autogestión para alcanzar los resultados esperados y mayores índices de satisfacción de la Ciudadanía.

Las estrategias del Modelo consisten en garantizar calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender la demanda de los ciudadanos de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional de la Gobernación de Antioquia.

En la Gobernación de Antioquia el compromiso será siempre ofrecer un servicio de calidad, alineado con una organización territorial modelo en gestión pública, que tiene como base su legalidad, transparencia y el buen cuidado de los bienes públicos a su haber.

02 MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Gobernación de Antioquia, fiel a su misión que consagra los fines esenciales del Estado, de servicio a la comunidad, prosperidad general y facilitación de la participación colectiva, tiene como impronta la generación de estrategias y la adopción de mecanismos que propendan por el bienestar y la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.

Las servidoras y los servidores públicos de la Gobernación de Antioquia deben asumir una actitud de respeto e identificación con los ciudadanos, para de esta manera generar un trato personalizado y desarrollar la empatía necesaria para ofrecer soluciones reales y aplicables a las diferentes necesidades y problemáticas que se le puedan generar a la ciudadanía.

Así pues, la calidad del servicio deberá ser una actitud inherente de los servidores públicos que laboran en la Administración Departamental, la cual debe estar enmarcada bajo los principios de responsabilidad, respeto, compromiso, transparencia e igualdad, indispensables para responder al quehacer diario de la Gobernación, ente que congrega la pluralidad del territorio Antioqueño.

Es un deber de los servidores públicos tener un conocimiento sobre el contexto territorial, que les permita adoptar una visión global respecto a las diferentes realidades de la población, así mismo, sobre la Gobernación de Antioquia, para que puedan conocer la evolución organizacional y hacer uso de todos aquellos recursos disponibles que se traducen en el beneficio de la ciudadanía.

La toma de conciencia activa sobre las acciones por mejorar en nuestra conducta de cara al cliente ciudadano, permitirá generar, ejecutar y desarrollar estrategias de corto, mediano y largo plazo que propendan por el mejoramiento continuo y sean coherentes con nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Con la adopción de esta Política y Manual de Atención a la Ciudadanía, además del compromiso por brindar un servicio de calidad, la Gobernación de Antioquia avanzará en la consecución de su visión, como una organización territorial modelo en gestión pública, que tiene como base su legalidad, transparencia y el buen cuidado de los bienes públicos a su haber.

03 DISPOSICIONES GENERALES

La Política de Servicio a la Ciudadanía al igual que el Manual de Atención, deberán permear el quehacer de todas las servidoras y servidores públicos de la Gobernación de Antioquia, así mismo, para contratistas y quienes presten servicios de la Administración Departamental. De esta manera los servidores públicos involucrados actuarán regidos bajo los principios del Plan de Desarrollo, el Código de Buen Gobierno, el Sistema Integrado de Gestión, la misión y visión institucionales, asumiendo los parámetros establecidos en materia de atención y servicio contenidos en este documento.

SERVICIO

Conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades.

04 PERFIL DEL TALENTO HUMANO

Son las competencias que se exigen como estándares básicos para el desempeño de cualquier empleo público, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad. Son aquellas que cada Servidora y Servidor Público debe poseer, sin importar el nivel jerárquico o la dependencia en la que se encuentre, es a partir de ellas que establecen sentido de unidad como servidores públicos.

2.1. Orientación al Usuario y al Ciudadano.

2.2. Orientación a Resultados.

2.3. Transparencia.

2.4. Compromiso con la Organización.

05 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN LOS TRES CANALES: PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Alcance de los Protocolos de Atención

Los Protocolos de Atención a la Ciudadanía son una guía con recomendaciones básicas y métodos que buscan mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Dichos protocolos unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Este documento se ha realizado con información útil para mejorar la atención que se presta a ciudadanas y ciudadanos en los tres canales: presencial, telefónico y virtual.

La publicación del presente manual queda a disposición de la Administración Departamental y cualquier entidad pública o privada que encuentre en este una referencia de consulta.

06 ELEMENTOS COMUNES A LOS CANALES DE ATENCIÓN

Protocolo para la seguridad física del personal de contacto:

Es necesario tener en cuenta algunas acciones de protección para evitar maltrato y agresión por parte de los ciudadanos, las recomendaciones son:

- Acudir al personal de seguridad, quienes deben estar capacitados en el manejo de situaciones que puedan poner en peligro la vida e integridad de las servidoras y los servidores públicos.

- El Coordinador del **Centro de Atención a la Ciudadanía**, ante el irrespeto, trato desobligante, intimidante o de agresión imprevista del ciudadano, debe proceder a relevar inmediatamente al servidor, solicitar protección al personal de seguridad si así lo amerita la situación y continuar atendiendo al ciudadano hasta que finalice el servicio.

07 ELEMENTOS COMUNES A LOS CANALES DE ATENCIÓN

Atención a personas agresivas:

- Conserve la calma, manténgase tranquilo y seguro en su propio espacio. Recuerde una circunstancia en la que mantuvo la calma, a pesar de que la situación era violenta e irritante.

Recomendaciones para manejar las agresiones:

- No se implique en las emociones del ciudadano, no es personal.

-Mantenga el hilo conductor de la conversación.

-Siéntase seguro de sí mismo, del conocimiento que tiene sobre el tema, de la calidad de sus respuestas y de su disposición para resolver el problema, esto evitará que su interlocutor continúe con la agresión verbal y escale su disgusto hasta llegar a la agresión física.

Para tener y conservar la salud emocional

- Tenga en cuenta que las palabras y ademanes con las que declara su inconformidad aumentan el estrés.

- Hable de manera constructiva, suponiendo buenas intenciones, mostrando empatía y concentrándose en lo positivo.

- Convierta las preocupaciones en factores de interés; no se preocupe por aquello que usted no puede resolver. Si puede hacer algo al respecto, comience a ser parte de la solución.

- Administre adecuadamente su tiempo, planee a corto, mediano y largo plazo.

- En su agenda consigne sus citas, liste diariamente lo que tiene que hacer y priorice sus actividades.

- Mejore la calidad de su espacio, evite el ruido y el desorden, la falta de espacio aumentan el estrés.

08 ELEMENTOS COMUNES A LOS CANALES DE ATENCIÓN

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Informe el porqué de la demora.

- Cuéntele al ciudadano cuál es la fecha aproximada en la que recibirá respuesta y el medio por el que ésta le será entregada.

- Finalice el contacto adecuadamente.

- Pregunte: ¿hay algo más en que pueda servirle?

- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Se debe despedir con una buena expresión en el rostro: gracias por acercase a la Gobernación de Antioquia, nosotros estamos comprometidos con el buen servicio.

- Deje por escrito las tareas pendientes.

- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

¿Cómo atender a un ciudadano inconforme?:

El primer paso es identificar el estado del ciudadano para determinar cómo debe ser la comunicación con él.

09 ELEMENTOS COMUNES A LOS CANALES DE ATENCIÓN

Situaciones de inconformidad con la información suministrada

- El ciudadano la entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero. Cuando el servidor público se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido. Cuando termine, dígale que "entiende su situación", ofrezca alguna alternativa; en caso de no tener respuesta, usted elevará la consulta a un superior. Debe mostrar disposición para ayudarle en su problema.

- Sí el ciudadano se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, el servidor público deberá invitarle, en tono calmado y comprensivo a éste, a que escuche de nuevo su respuesta, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y, acto seguido, reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ilustrar al ciudadano.

- La Servidora y el Servidor Público debe ampliar la información, explicar que la situación está acorde con las normas legales, a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas temporales o inmediatas.

Como recomendaciones generales de servicio, tenga en cuenta lo siguiente:

- Parta de una escucha activa y respetuosa de las necesidades del ciudadano.

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.

- Póngase en la situación del ciudadano, por un momento deténgase a pensar: ¿qué necesita este ciudadano? ¿cómo le puedo satisfacer esa necesidad?

- En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir, que no esté a su alcance o al de la Administración Departamental.

10 PROTOCOLO DEL CANAL PRESENCIAL

Corresponde a la interacción cara a cara del ciudadano con la entidad, a través de puntos de atención y buzones de sugerencias. En este canal se establecen estrategias de atención preferencial y prioritaria para aquellos grupos poblacionales más vulnerables: adultos mayores, mujeres en estado de gestación, ciudadanos con movilidad reducida y personas de talla baja.

La primera persona que recibe al ciudadano y quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido, para este propósito nuestras servidoras y servidores públicos y contratistas seguirán los siguientes protocolos:

11 GENERALIDADES DEL CANAL PRESENCIAL

Presentación personal.

- Se recomienda evitar usar prendas ajustadas al cuerpo. Abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes.

- Los hombres deben usar camisa preferiblemente abotonada, en caso de usar corbata, esta debe ir ajustada al cuello.

- Usar siempre el carné en un lugar visible.

- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.

- El maquillaje debe ser natural y sobrio.

- Las servidoras no deben maquillarse ni retocarse a la vista de la ciudadanía.

- En caso que los hombres lleven barba, esta debe ir bien arreglada.

- Los accesorios como collares, pulseras, aretes y anillos deben ser discretos.

12 GENERALIDADES DEL CANAL PRESENCIAL

Puesto de trabajo:

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos de nuestra labor.

- Mantener el escritorio ordenado y aseado.

- Las carteras, maletines y demás elementos personales no deben estar a la vista del ciudadano.

- No se deben tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.

- Si está de cara a la ciudadanía evite escuchar música y el uso de audífonos, esto muestra falta de interés en la atención.

- No se debe ingerir alimentos, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas.

- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

13 GENERALIDADES DEL CANAL PRESENCIAL

Comunicación verbal y no verbal:

En la interacción entre el ciudadano y el servidor público se debe tener en cuenta que no sólo las palabras comunican. Los movimientos y gestos corporales son factores determinantes. Los gestos y el tono de voz representa mayor nivel de impacto que las palabras en todo proceso de comunicación.

- El lenguaje gestual deberá ser apropiado, nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o irrespeto; debe evitarse la gesticulación excesiva y la postura forzada.

- Mueva la cabeza afirmando la escucha, para decir que está de acuerdo y tome una posición abierta, evite cruzar los brazos.

- Controle los gestos: no juguetee con el pelo, bolígrafos, mangas, anillos, cinturones, bolsillos. Eso puede entenderse como una actitud de desinteres y/o ansiedad.

- Igualmente, debe evitar los gestos agresivos como señalar con el dedo, agitar los brazos o acercarse tanto a las personas.

- La modulación de la voz debe adaptarse con el fin de que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara.

- Mantenga una postura que demuestre disposición para atender las necesidades del ciudadano.

14 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Vigilancia - seguridad

Al ser el primer contacto con la ciudadanía es importante tener en cuenta.

Potocolo

Dar saludo de bienvenida, utilizando palabras amables: buenos días/buenas tardes, ¿en qué le puedo servir?, bienvenido a la Gobernación; mirando a los ojos, con un tono de voz moderado y buena vocalización.

- Efectuar la revisión de pertenencias con respeto hacia la ciudadanía.

- Orientar al ciudadano hacia el punto de información.

- Despedir al ciudadano.

15 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Registro de ingreso

La persona que realice el registro del ingreso debe atender a la ciudadanía con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

Protocolo

- Dar la bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con él y mostrar respeto.

- Preguntar al ciudadano sus datos personales y cédula.

- Indicarle que el carné abre el torniquete y reiterarle la ubicación del punto de información.

- Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá el carné y se despedirá amablemente.

16 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Puesto de información y ventanillas

Las servidoras y servidores públicos encargados de informar y direccionar a la ciudadanía, además de gestionar el trámite, deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, que el saludo lo inicie el servidor y sea el ciudadano quien responda. Se le preguntará a dónde se dirige, posteriormente se le indicará el lugar donde será atendido.

Puesto de información y ventanillas

- Hacer contacto visual con el ciudadano.

- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo “Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido….), ¿En qué le puedo colaborar? Utilice los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontaneo y sincero.

- En caso de que el servidor deba retirarse de su puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el trámite o servicio del ciudadano, es importante explicarle que debe acudir a otra oficina para complementar la información respecto a su requerimiento. Es fundamental indicar el tiempo promedio que se demorará esta acción. Al regresar, el servidor debe agradecer la espera o excusarse por la demora.

- Sí el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al cliente ciudadano el lugar dónde debe acudir. Explíquele la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporciónele de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos, nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.

- Una vez atendido el ciudadano, confirme si la información es clara, pregunte: ¿tiene usted otro requerimiento?

- Sí el ciudadano no requiere de otra atención o servicio, se debe invitar a calificar la atención y a su vez despedirse con una buena expresión en el rostro: gracias por acercase a la Gobernación de Antioquia, nosotros estamos comprometidos con el buen servicio.

17 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Generalidades

El vigilante deberá darles paso sin necesidad de hacer fila al ingreso de la Administración Departamental, realizar el registro de ingreso y remitirlos si aplica, al punto de información.

Si la persona tiene una discapacidad se debe centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar miradas prolongadas en elementos como bastones y muletas. Como recomendación general no hacer un señalamiento evidente de la condición especial.

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarle a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano. Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca el lenguaje de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

18 ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA NIÑOS

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, en este caso tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

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.

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

Atención al ciudadano que no domine la lengua española

Pondremos en contacto al ciudadano con el servidor que posea la competencia.

19 PROTOCOLO DEL CANAL TELEFÓNICO

El canal Telefónico:

Medio de contacto por el cual la ciudadanía puede obtener información de la Gobernación de Antioquia: están al servicio de los ciudadanos dos números telefónicos (01 8000 419000 - 409 9000) y el numeral abreviado #774 para que puedan comunicarse con mayor efectividad con la Gobernación, garantizando que las llamadas serán atendidas con la prontitud que se debe.

Recomendaciones generales:

Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser perci bida por teléfono.

- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

Re fuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

20 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN, CANAL TELEFÓNICO

Protocolo

- Se recomienda contestar el teléfono antes del tercer timbre.

- Salude a quien llama de la siguiente forma: saludo, localización, identificación y actitud de servicio.
  Ejemplo: buenos días, Gobernación de Antioquia, le habla Marco / Luisa cómo puedo colaborarle.

- Escuche con atención, póngase en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, que él perciba que lo escuchamos con respeto y atención.
  Ejemplo: Sí señor, entiendo su requerimiento, estoy tomando nota de su solicitud.

- Permita al ciudadano expresar con libertad su requerimiento. Formule preguntas abiertas sobre el requerimiento del ciudadano, esto contribuye a comprender mejor su necesidad, por ejemplo: ¿podría explicarme con mayor detalle?

- Despídase del ciudadano utilizando el nombre del ciudadano.
  Ejemplo: Que tenga usted un buen día señor Gonzalo, esperamos atenderlo de nuevo.

- Agradezca al ciudadano por haber recurrido a la Gobernación de Antioquía.

- Invite al ciudadano a que vuelva a contactar a la Gobernación de Antioquía cuando lo necesite.

21 PROTOCOLO DEL CANAL VIRTUAL

Comprende la prestación de servicios mediante el portal Web, la línea de WhatsApp, correo institucional y las redes sociales.

El canal virtual permite la interacción entre la Administración Departamental y sus clientes ciudadanos, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no exigen su presencia.

Recomendaciones

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Escribir siempre en un tono impersonal.

Escriba un saludo antes de redactar el mensaje.

Sea conciso. No haga su mensaje más largo de lo necesario. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse complicados de entender.

Responda todas las preguntas que vienen en el mensaje que reciba y prevea las posibles preguntas que pudieran surgir a raíz de su respuesta.

Tenga cuidado con su ortografía y utilice correctamente las reglas gramaticales y de puntuación, tal y como si estuviera escribiendo un oficio o una carta en papel.

Recuerde usar el mismo tamaño de fuente y tipo de letra.

No escriba su mensaje en mayúsculas sostenidas. Además de que se ve mal, en Internet eso significa GRITAR.

Trate de escribir su e-mail en texto plano y no en HTML. No todos los programas y servicios de correo electrónico aceptan mensajes en HTML y algunos usuarios no podrán leer o ver correctamente su mensaje si lo envía de esa manera.

Evite poner fondos u otros elementos “decorativos” innecesarios, ya que su mensaje perderá formalidad. Además, al agregar “decoración”, se aumenta el número de bytes a transmitir y esto puede ser un problema para personas con conexiones a Internet de baja capacidad.

Escriba un saludo o bienvenida cada que comience un nuevo asunto o mensaje. Pero si intercambia varias veces el mismo e-mail con la misma persona sobre el mismo asunto (por ejemplo, una reunión, día y hora) no es necesario que salude nuevamente cada vez que se envía una respuesta o comentario.

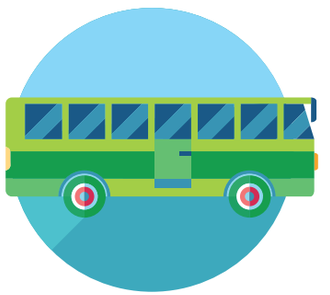
23 CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

TRÁMITES SÓTANO EXTERNO DE LA GOBERNACIÓN

Valorización

Minas

Salud



Tránsito y transporte

Castastro

Participación Ciudadana

TRÁMITES PRIMER PISO LA GOBERNACIÓN

Rentas

Gestión documental

Pasaporte

TRÁMITES CUARTO PISO LA GOBERNACIÓN

Educación

MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

UNIDOS

Calle 42B Número 52 - 106 / Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Línea de Atención a la ciudadanía: **01 8000 4 19000 - 409 9000**
WhatsApp: **300 305 0295** Numeral abreviado: **#774**