1801-0604

2020000011

Guarne 24 de marzo del 2020

PARA: Funcionarios y contratistas Administración Municipal

ASUNTO: Instrucciones y protocolos de atención al público.

Cordial saludo,

La Secretaria De Gestión Humana y Servicios Administrativos del Municipio de Guarne, teniendo en cuenta lo dispuesto por el decreto 427 de 2020 y las instrucciones de la alta dirección en lo referente a la atención al público establece lo siguiente:

1. Se suspende la atención presencial al público en las instalaciones de la Administración municipal de Guarne a partir de las cero horas (00:00 am) del 24 de marzo del 2020, hasta las cero (08:00 am) del día 13 de abril del 2020.

2. Se dispondrán de los siguientes canales de comunicación para atender a los usuarios virtualmente desde las diferentes dependencias así:

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
Secretaria de Educación	jorge.hoyos@guarne-antioquia.gov.co
Secretaria de Gobierno	alejadra.mejia@guarne-antioquia.gov.co
Secretaria de planeación	planeacionguarne@gmail.com
Secretaria de desarrollo comunitario	desarrollocomunitario@guarne-antioquia.gov.co
Secretaria de desarrollo económico y medio ambiente	jose.arbelaez@guarne-antioquia.gov.co

Secretaria de Hacienda	hacienda@guarne-antioquia.gov.co
Secretaría de Salud	salud@guarne-antiquia.gov.co
Secretaria de Infraestructura	oopp@guarne-antioquia.gov.co
Secretaria de Gestión Humana y Servicios Administrativos	dirección_admisnitrativa@guarne-antioquia.gov.co
Oficina de control interno:	controlinterno@guarne-antioquia.gov.co
Oficina Jurídica	carolina.osorio@guarne-antioquia.gov.co
Despacho del alcalde	alcaldia@guanre-antioquia.gov.co

3. A través de los correos relacionados en el numeral 2 se establecerá la respectiva comunicación con los usuarios, y se deberá dar una respuesta rápida, veraz y oportuna, teniendo en cuenta los siguientes protocolos:

a. Cada dependencia deberá entablar comunicación con los ciudadanos que escriban a estos correos en el menor tiempo posible.

b. Siempre que se emita alguna respuesta o se soliciten datos adicionales para la resolución de los asuntos, el texto deberá contener palabras corteses, amables, respetuosas y adecuadas dentro de la moralidad que caracteriza los servidores públicos de la Alcaldía Municipal.

c. En caso de no contar con la información adecuada, no tener la competencia para dar respuesta o al encontrarse en la imposibilidad de responder a lo solicitado por los ciudadanos, el funcionario encargado deberá optar por las siguientes opciones:

- Contestar la solicitud temporalmente con el fin de encontrar la información adecuada e indicar el término en el cual podrá resolver la misma.

- Remitir el correo electrónico dentro de los 5 días siguientes a su recepción, al funcionario competente para que este resuelva el asunto.

- Explicar las razones por las cuales se encuentra imposibilitado para dar respuesta de fondo y referir un tiempo para hacerlo.

Lo anterior, con el fin de conservar las buenas prácticas al interior de la administración pública y brindar una atención adecuada a la ciudadanía sin perjuicio de que los términos legales sean suspendidos en razón de la emergencia sanitaria.

d. Quien tenga a cargo el correo electrónico designado para la dependencia, deberá coordinar con el feje inmediato la forma en la cual se dará resolución de las diferentes solicitudes y trámites, disponiendo el reparto de las mismas en los diferentes funcionarios de la dependencia, según la disponibilidad y según corresponda.

e. No se deberá dar por finalizada la atención si no se ha dado una respuesta de fondo y efectiva al ciudadano que acude ante la dependencia.

f. Por cada área funcional se deberá de crear una base de datos con los asuntos tramitados y los que quedan pendiente por tramitar una vez se supere la emergencia.

Lo anterior deberá ser tenido en cuenta a partir de la emisión de la presente circular y hasta que de acuerdo con las medidas emitidas por entidades nacionales, departamentales y municipales la atención presencial al público vuelva a efectuarse.

Se reitera el llamado a todos los funcionarios públicos de acatar todas las medidas de promoción, prevención y autocuidado de la salud, de acuerdo con la socialización realizada desde el Ministerio de Protección Social, la Gobernación de Antioquia y el Municipio de Guarne para evitar la propagación del coronavirus (COVID-19).

Atentamente,

ISABEL CRISTINA ROLDÁN OSPINA
Secretario de Despacho
SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIOS ADTVOS