 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN
			1
		FECHA APROBACIÓN	14/mar/2014

SISTEMAS DE GESTIÓN


MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Versión 1

Código: MMDS04.02.18.M02

Macroproceso: Participación Social
Proceso: Atención al Usuario
Marzo 14 de 2014


Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

CONTENIDO


	Pág.
INTRODUCCION	
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	6
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. DEFINICIONES .	7
5. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	11
5.1 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	12
5.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	13
5.3 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	13
5.3.1 Derechos de los Usuarios	14
5.3.2 Deberes de los Usuarios	14
5.3.3 Responsabilidades de los Servidores Públicos	15
5.3.3.1 Competencias Laborales	16
5.3.3.2 ¿Qué espera el ciudadano del servidor público?	17
5.3.4 Prohibiciones a los Servidores Públicos	18
6. PROTOCOLOS PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO	19
6.1 CANALES DE ATENCIÓN	19

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

6.1.1	Presencial	19
6.1.2	Telefónico	20
6.1.3	Virtual	21
6.2	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA	21
6.2.1	Sistema de turnos	22
6.2.2	Situaciones que se presentan en el “Momento de Verdad”	23
6.2.3	Guardas de Vigilancia, vigilantes u orientadores	23
6.3	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA	24
6.4	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	26
6.5	ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL	28
6.5.1	Contacto Directo	29
6.5.1.1	Personal de Vigilancia	29
6.5.1.2	Orientadores o Informadores	29
6.5.1.3	Ventanilla de servicios	29
6.5.2	Orientaciones Operativas	29
6.5.3	Utilice los Términos Apropriados	30
6.6	PRESENTACIÓN PERSONAL	33
6.7	PRESENTACION DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN	33
6.8	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	38


Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

7. ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	35
8. ATENCION DE TRÁMITES Y SERVICIOS	37
9. ¿CÓMO TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME?	37
9.1 GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA	38
10. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	39
10.1 EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO	39
10.2 BUZONES DE SUGERENCIAS FISICOS Y VIRTUALES	39
10.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	39
10.4 INDICADORES	40
11 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	40

LISTADO DE GRAFICAS Y CUADROS

Gráfica 1. Ubicación en el Mapa de Macroprocesos	12
Gráfica 2. Competencias y Aptitudes de los Servidores Públicos	17
Cuadro 1. Canales de Atención al Usuario	21
Cuadro 2. Manejo de Términos por tipo de discapacidad	32

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

INTRODUCCION

La transformación de lo social y los nuevos intereses del ser humano están orientados hacia la construcción e incremento de la confianza, por ello las instituciones públicas deben procurar ofrecer servicios que más que satisfacer una necesidad por el cumplimiento de un deber, procuren a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y la asertividad, brindar al usuario información pertinente y veraz.


Todas las políticas impulsadas por un buen gobierno se dirigen a afianzar las relaciones con la comunidad a través del desarrollo de proyectos que la beneficien e impacten positivamente, pues son finalmente los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas por una entidad.

Servir al ciudadano implica un compromiso con sus necesidades, la atención a prestar, la presentación física de las instalaciones, la forma de atención, el conocimiento de la entidad que se representa y ante todo con la actitud mostrada por el servidor público en el ejercicio de su labor.

Si se cuenta con usuarios satisfechos con respecto a los servicios prestados es una señal de que la aplicación de los Sistemas Integrados de Gestión es una realidad, además es la comprobación de que los esfuerzos por mejorar los procesos internos se ven reflejados en una ciudadanía que confía en la eficiencia de la Administración Pública

1. OBJETIVO

Mejorar la gestión de los servidores públicos para incrementar la confianza del ciudadano, a través de la aplicación de políticas y protocolos de atención que permitan la efectiva prestación del servicio y el mejoramiento de la cultura organizacional

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

2. ALCANCE

El Manual de Atención al usuario está orientado a prestar un excelente servicio desde la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Administración Central Municipal.

3. JUSTIFICACION

El Servicio al Ciudadano se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en los Artículos 2 y 209 de la Constitución Política; la Carta Iberoamericana de Calidad, la Ley 962 de 2005, el Plan Nacional de Servicio al ciudadano, la Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y los Sistemas Integrados de Gestión, entre otros.

La anterior normativa pretende incrementar la confianza en la administración pública, mejorar trámites, atención de quejas y acceso a la información para los ciudadanos, poniendo al servicio de la comunidad un mejor Estado.


En atención a lo anterior el programa de Servicio al ciudadano contemplado en el Plan de Desarrollo 2012-2015 pretende brindar servicios a través de medios físicos y virtuales de alta tecnología y disponer puntos de atención con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a la entidad.

La adopción de esta herramienta permitirá que el personal de la Administración Central del Municipio conozca el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios, y genere una comunicación basada en la aplicación de los principios y valores éticos promulgados por la misma.

4. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD. Condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes.

ACCION. Medio específico prescrito para el logro de los objetivos.

ACEPTABILIDAD. Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios, respecto de la valoración que estos realizan acerca del costo, calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia u otros aspectos relacionados con un producto o servicio.

ACTIVIDAD. Conjunto de tareas o acciones que se realizan como parte del esfuerzo para alcanzar el objetivo o producto final de un programa. Tiene como resultado el ofrecimiento de un servicio o producto. Generalmente, las actividades se realizan a nivel inferior o intermedio de la estructura organizacional, como podría ser una sección.

ALTA DIRECCION. Comprende, para el caso de la administración pública, el alcalde, secretarios, directores, asesores, que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la Entidad.


CALIDAD DEL SERVICIO. Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del Cliente.

CIUDADANO. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

COMPROMISO. Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

CONFIABILIDAD. Factor fundamental que hace referencia a que el Cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Respeto a los derechos del Cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.

CONTENIDOS WEB. Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

DAPM. Departamento Administrativo de Planeación Municipal.


EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE AL CLIENTE. Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimiento del Cliente.

DEMOCRACIA EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.


INFORMACIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

INTERACCIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.

TRANSACCIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

La actividad a adelantar por parte de las entidades para dar cumplimiento al Componente de Transacción en línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: 1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 5. Pagos en línea, 6. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.

TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA. Comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel.

Las actividades se clasifican en dos grupos: 1. Actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos, y 2. Actividades para intercambiar información entre entidades.

INDICADOR. Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.


MERCADO. Conjunto de potenciales consumidores de un producto o servicio.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

MONITOREO. Vigilancia constante y medición sistemática de una actividad, proceso, procedimiento, etc.

MOTIVACION. Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

PRINCIPIO. Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

Nota: Si se requiere ampliar más información sobre algunos términos empleados en el presente documento, remitirse al Glosario del Portal Municipal en <http://www.cali.gov.co/loader.php?IServicio=Glosario>

5. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO


Con la creación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano bajo el Decreto Nacional 2623 de 2009 el Gobierno Nacional define un conjunto de normas y estrategias en busca del fortalecimiento de la administración pública de cara al servicio del ciudadano.

En atención a lo anterior la Administración Municipal incluye en su Mapa de Operación por Procesos el Proceso de Atención al Usuario, el cual hace parte del Macroproceso Misional de Participación social y es coordinado por la Secretaría General, Ver Gráfica 1.



Gráfica 1. Ubicación en el Mapa de Macroprocesos

Dicha ubicación de orden misional le brinda gran relevancia al proceso por estar orientado al cumplimiento de la razón de ser de la entidad, que es la orientación y el servicio a la comunidad, convirtiéndose en un elemento de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


primordial aplicabilidad en las dependencias que conforman la Administración Central Municipal.

5.1 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

- Alineación de la estructura organizacional para el desarrollo de la política de servicio al ciudadano: para mayor conocimiento del usuario, la Administración Municipal realizará estudios de caracterización y hará comprender cuáles son sus necesidades o expectativas, qué desean y cuáles son los requerimientos cuando se acercan a la Entidad.
- Todos los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades de la estructura operacional de la Entidad alinearán sus lenguajes y ejecuciones con el fin de facilitar e implantar una cultura de Servicio al Ciudadano.
- Reconocimiento de los deberes y derechos del usuario: la entidad reconoce los derechos y deberes del Ciudadano, por tanto facilitará el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y velará por el cumplimiento de sus deberes como partícipes del sistema social y político.
- Implementar la accesibilidad a los servicios de la entidad (personas en situación de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores): la Administración Central Municipal dará cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con la accesibilidad y trato especial a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, cuando requieran los servicios que ofrece.

5.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Atención al Ciudadano en la Administración Municipal de Santiago de Cali tendrá un carácter estratégico, orientada a prestar un servicio más amable y efectivo, reduciendo, racionalizando y automatizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, superando las expectativas del ciudadano a través de un mejoramiento continuo en los procesos en la Entidad y de la implantación de una cultura corporativa que dé razón de la importancia del usuario en el quehacer diario de la entidad.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

5.3 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de este mandato la Administración Central Municipal de Santiago de Cali se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los siguientes derechos y deberes:

5.3.1 Derechos de los Usuarios Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

5.3.2 Deberes de los Usuarios


- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.3.3 Responsabilidades de los Servidores Públicos El servidor público debe tener en cuenta que cuando atiende 'el momento de verdad' en cualquiera de los tres canales, todos los gestos y señales expresadas 'hablan' por él mismo y por toda la Entidad, de allí que su responsabilidad sea mayor; él es pieza clave para la generación de una imagen positiva del servicio y acrecienta la buena imagen corporativa de la Entidad. Por lo anterior, cabe recordar las responsabilidades señaladas en el Código Disciplinario Único, artículo 35, para los (las) funcionarios (as):

Numeral 2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Numeral 6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

Numeral 15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

Numeral 25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.


Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Numeral 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

Numeral 40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

De igual forma la entidad tiene los siguientes deberes para con los ciudadanos:

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
- ✓ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

5.3.3.1 Competencias Laborales Este término se define en el Decreto 2539 de 2005 como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Dicho decreto define las siguientes competencias para el personal asistencial. Ver Gráfica 2



Gráfica 2. Competencias de los Servidores Públicos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


En el “momento de verdad” se recomienda al funcionario evitar:

- Lenguaje corporal inadecuado
- Arrogancia.
- Malgenio, apatía, irrespeto, desinterés.
- Prejuizar.
- Tono de voz elevado.
- Tutear, ignorar o menospreciar al usuario.
- Ofrecer una presentación personal inadecuada.
- Masticar chicle.
- Suponer que el ciudadano conoce la información.

5.3.3.2 ¿Qué espera el ciudadano del servidor público? La organización centrada en el usuario promueve un respeto hacia él; sabe que el acercamiento de éste hacia el Estado depende de la forma como se brinde el servicio que solicita. Quien va en búsqueda de los servicios de la administración pública espera que el funcionario imprima su sello de calidad en cada actividad, por eso espera:

- Calidad en la acogida (amabilidad del personal, sentirse bien recibido, buena presentación personal del funcionario)
- Comodidad (facilidad de acceso, de circulación, rapidez en los puntos de atención, posibilidad de descansar un rato, iluminación, ventilación, aseo).
- Confiabilidad, honradez y sinceridad
- Efectividad (Preparación y organización)
- Actitud de escucha por parte del funcionario.
- Oportunidad
- Puntualidad
- Respeto
- Que conozca la información institucional y brinde orientación.
- Posible solución a sus requerimientos


5.3.4 Prohibiciones a los Servidores Públicos Al personal encargado de la atención al usuario le queda especialmente prohibido:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- ✓ Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- ✓ Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no impide prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta
- ✓ Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- ✓ Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- ✓ Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales (Artículo 84 de la Constitución Política - Principio de la Buena Fe)

Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.

- ✓ Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- ✓ Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- ✓ No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- ✓ Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- ✓ Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- ✓ Dilatar o entablar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- ✓ No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- ✓ No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes
- ✓ Entablar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- ✓ Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.


6. PROTOCOLOS PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO



6.1 CANALES DE ATENCIÓN

Son considerados los medios dispuestos para que los ciudadanos puedan acceder a los trámites y/o servicios prestados por la entidad, Ver Cuadro 1:

CANAL	DESCRIPCIÓN
6.1.1 Presencial 	<p>A través del grupo de servidores públicos dispuestos en la Ventanilla Única se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali.</p> <p>Centro Administrativo Municipal (CAM) Oficina de Atención al Ciudadano Sótano1 Horario de Atención: de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.</p> <p>Centros de Atención Local Integrada: CALI 5 (La Rivera), CALI 6 (Guaduales,) CALI 9 (Aranjuez), CALI 10 (Guabal), CALI 15 (Vallado), CALI 17 (Limonar), CALI 19 (El Cedro), CALI 20 (Siloé), CALI 21 (Decepaz); en un horario de 8 am a 12m y de 2 pm a 4</p>

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

	pm Ventanillas de las dependencias externas: -Secretaría de Tránsito y Transporte -Secretaría de Salud -Secretaría de Deporte y Recreación -Secretaría de Cultura y Turismo -Secretaría de Vivienda Social -Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente
6.1.2 Telefónico 	A través de la Línea 195 y la línea nacional 018000222195 se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana y orientación de los servicios del portal municipal www.cali.gov.co . Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.
6.1.3 VIRTUAL 	En el portal www.cali.gov.co / Oficina de Atención al Ciudadano es posible radicar mensajes escritos a través del Sistema de Gestión documental de la entidad, las 24 horas del día, todos los días de la semana. También ofrece orientación a los usuarios a través de un sistema asistido de chat, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.

Cuadro 1. Canales de Atención al Usuario

El contacto del ciudadano con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto quienes integran el equipo humano de la Oficina de Atención al Ciudadano deben estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los ciudadanos.

Por su parte la Entidad deberá ayudar a desarrollar competencias, actitudes y aptitudes en aquellos funcionarios que atienden directamente al Ciudadano y en aplicar nuevas tecnologías como herramientas al servicio de éste.


6.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de Atención al Ciudadano (Se incluyen: Oficina de Atención al Ciudadano – CAM -, Centros de Atención Local Integrada y todas las dependencias de la Administración Municipal), la entidad ofrecerá sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

En la atención personalizada el funcionario debe tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto el poder de escuchar (entendido como la capacidad de ‘escuchar’ lo que no se dice la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa llegar a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Utilice los treinta (30) primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempéñese como un Asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimente al ciudadano acerca de las diligencias hechas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano (a) el haber dado la oportunidad para servirle

Los últimos treinta (30) segundos le servirán para entregar un servicio satisfactorio.

6.2.1 Sistema de turnos La Oficina de Atención al Ciudadano al ingreso de la misma dispone de turnos de atención para que quienes realicen algún tipo de radicación, trámite o servicio, pasen a la sala de espera y sean atendidos de forma ordenada.

6.2.2 Situaciones que se presentan en el ‘momento de verdad’

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las ‘gracias por la espera’.
- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirlo, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


Importante: Los servidores públicos y/o contratistas que atienden público en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención, (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

6.2.3 Guardas de Vigilancia, vigilantes u orientadores Generalmente la seguridad física de los espacios de Atención al Ciudadano es atendida por Guardas de Vigilancia –externos a la nómina municipal- o Vigilantes propios, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el Ciudadano. Hacia ellos también la entidad debe enfocar la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los orientadores:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a)..... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Oriente al usuario hacia el punto o servicio solicitado o indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a las solicitudes mientras atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita.
- No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

6.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%) Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:


- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
- Diga el nombre de la Entidad. (Alcaldía de Santiago de Cali)
- Salude (buenos días, buenas tardes)
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrezcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso (a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'Averiguaré y le informare' o 'llame más tarde que el funcionario no está en su puesto de trabajo'.

Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:

- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y espere que este conteste.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

- Explique al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Pregunte: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradezca el haberle dado la oportunidad de servirle.
- Permita que el usuario cuelgue primero.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

NOTA: Las llamadas particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo.

6.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL


Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadano - Estado y en la mejora de la prestación del servicio. La internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que es de ocho (8) horas diarias de lunes a viernes. Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

Para la atención pública por canales virtuales, la Administración Municipal garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos para dar un impulso determinante al Decreto Nacional 2693 de 2012 y la Estrategia Gobierno en Línea (GEL) para la República de Colombia, la cual pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

Para tener en cuenta

Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción de esperar en la línea o de devolverle la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al ciudadano (a) su número telefónico y devolver la llamada.

Cuando el ciudadano (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.cali.gov.co, el cual deberá cumplir con las cinco fases de la estrategia de GEL: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Participación Ciudadana.

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en las iniciativas relacionadas con la publicación de información oficial por medios electrónicos.


- Es fundamental identificar la audiencia potencial, diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial.
- Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales, nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizar una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que se presta a la entidad y los usuarios.
- Es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web
- Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los ciudadanos y la audiencia que se quiere atraer.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.

Para la publicación en medios virtuales deben manejarse las siguientes recomendaciones, con respecto a los contenidos:

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos
- No deben ser ofensivos ni discriminatorios
- Deben mantener la privacidad
- Deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

Para la prestación del servicio a través del chat se recomienda el siguiente protocolo:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

SALUDO Buenos días, tardes- Bienvenido(a) al chat de la Administración Municipal, Le habla (Nombre del funcionario)

CONFIRMACIÓN DE DATOS: Me confirma su nombre y número de documento para proceder a asesorarle

SOLICITUD:Cuál es su solicitud Sr. o Sra. (APELLIDO DEL SOLICITANTE)

CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: El asesor responde el interrogante y posterior a ello pregunta ¿Desea que le colabore con algo más?

DESPEDIDA: Gracias por utilizar nuestro servicio de asesor virtual, esperamos haber resuelto sus inquietudes. Que tenga un excelente día.

En caso de que la pregunta del solicitante requiera un tiempo de espera se explica el motivo de la misma:

SALUDO

CONFIRMACION DE DATOS

SOLICITUD

REPORTE DE TARDANZA: Señor (a) (Apellido del ciudadano-a) su consulta tardará X tiempo debido a _____


CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: *Gracias por su amable espera....*

DESPEDIDA ¿Está satisfecho(a) con la información brindada?, Gracias por utilizar nuestro servicio de asesor virtual

Para que se presente una mejor atención al ciudadano se recomienda:

- No escribir el texto en mayúsculas, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar atentamente la ortografía
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo

6.5 ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

La Administración Municipal dará cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con la accesibilidad de las personas en estado de discapacidad, de talla baja, mujeres en embarazo y a los adultos mayores de sesenta (60) años, cuando requieran los servicios que ofrece la Entidad.

Los servidores públicos ubicados en las ventanillas de servicio al usuario de la entidad deben tener trato preferencial de priorización en el turno con estos grupos poblacionales.


6.5.1 Contacto Directo

6.5.1.1 Personal de Vigilancia La primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a los Puntos de Atención es el vigilante quien debe hacerlos ingresar de manera inmediata si hay fila para la entrada, posteriormente, debe poner al Ciudadano en contacto con el orientador o servidor competente de darle el trato preferencial. Para los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un asiento o un espacio adecuado en la sala de espera.

6.5.1.2 Orientadores o Informadores Es quien recibirá a la persona en condiciones especiales y le dará la bienvenida, indagando por el servicio requerido para dar prioridad en la atención.

Si en el punto de servicio no existe orientador, el responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales de lo contrario lo hará el guarda o vigilante, quienes le darán la bienvenida.

6.5.1.3 Ventanilla de servicios En este espacio el usuario realizará la consulta o radicación de información requerida.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


6.5.2 Orientaciones Operativas Para que se presente una atención preferencial o prioritaria adecuada se plantean las siguientes consideraciones:

- Los espacios y ambientes donde la administración presta sus servicios deberán adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas con limitación.
- El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación también serán adaptados para el uso de la población en situación de discapacidad.
- En el caso que existiera un puesto de atención preferencial para esta población, ellos deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno. Debe tenerse en cuenta qué tipo de discapacidad presenta: motora, auditiva o visual.

Se debe tener en cuenta, según la discapacidad:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a su lado para quedar del mismo lado de ella.
- Definir el tipo de atención que él requiere.
- Saludar siguiendo la fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... ¿en qué puedo servirle?"* (Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien).
- Tener mucha consideración con esta situación particular que lleva al discapacitado al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano(a), explíquelo porqué debe hacerlo y solicite que le espere por favor; al regresar al punto diga: *Muchas gracias por esperar.*
- Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al supervisor(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.

- Deje lo que esté haciendo mientras atiende al usuario, esto le hace sentir que se merece toda su atención.
- No olvide mantener contacto visual y sonreír a quien atiende.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "*señor, señora o señorita*", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.
- Mantenga una postura corporal que demuestre interés.
- No tutee al usuario ni utilice en su comunicación frases afectuosas.


6.5.3 Utilice los Términos Apropriados Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. No utilice el término minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordo mudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de estas personas. El término apropiado es personas con discapacidad.

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.


Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla, Ver Cuadro 2.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplastia

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
el) Sordo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda
Mudo Sordomudo	Persona que no habla en lengua oral
Hipoacústico	Persona Hipoacústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico Aquejado por...	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Víctima de...,	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de
Aquejado por Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

Cuadro 2. Manejo de Términos por tipo de discapacidad

6.6 PRESENTACIÓN PERSONAL

El servidor público y/o contratista que atiende los requerimientos del ciudadano es la representación de la institucionalidad, por tanto debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio. En atención a lo anterior la Oficina de Atención al Ciudadano y sitios dispuestos para dicha labor deben acatar las siguientes recomendaciones:


DAMAS:

- Utilizar un maquillaje natural que refleje una imagen sobria y agradable. No se deben maquillar en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
- El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas
- Utilizar accesorios (collares, pulseras, anillos) y vestuario discreto, de tal manera que no distraiga la atención del Usuario. (ni blusas con escotes pronunciados, minifaldas, entre otros).
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

CABALLEROS:

- Camisa completamente abotonada y bien planchada.
- En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- Siempre utilizar correa
- Zapatos bien lustrados
- Cabello corto o recogido
- Afeitarse diariamente a menos que use barba; en tal caso, esta irá bien arreglada.
- Mantener las uñas limpias y arregladas
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

6.7 PRESENTACION DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Todos los sitios de atención al usuario de la Administración Municipal deben brindar comodidad y bienestar a quien va en búsqueda de los servicios; deben ser espacios agradables, limpios y organizados.

Cada punto de atención debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del tema.

En caso de que existan puntos de servicio al Ciudadano donde se cuente con parqueaderos, éstos deberán ser: seguros, organizados, señalizados y tendrán parqueo preferencial para personas discapacitadas.


6.8 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Por lo menos, cada mes, el funcionario(a) deberá aplicar la metodología de las cinco (5) ESES, con el fin de mejorar la apariencia y el cuidado de los espacios físicos donde labora. Un puesto de trabajo ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor da la sensación de armonía, orden y cuidado, lo cual suma puntos positivos para el funcionario y por ende para la Entidad.

El puesto de trabajo estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


- No se consumirán comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros)

7. ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Los Ciudadanos se ponen en contacto con la Administración para demandar un servicio, obtener información o presentar una petición, queja, reclamo o solicitud (PQRS), entre otros. Un medio para medir la percepción y satisfacción del usuario, además de las encuestas y entrevistas, es la presentación de las PQRS, las cuales se pueden transformar en instrumentos para el rediseño y mejora de procesos porque permiten que se conozcan las deficiencias de la Entidad y se pueda actuar sobre ellas.

Las quejas, peticiones, reclamos y/o solicitudes se atenderán a través de la ventanilla única ubicada en el Centro Administrativo Municipal CAM, Sótano 1, ó en los CALIS 5 (La Rivera), 6 (Guaduales,) 9 (Aranjuez) 10 (Guabal), 15 (Vallado), 17 (Limonar), 19 (El Cedro), 20 (Siloé) y 21 (Desepaz).

Otra opción para realizar una Petición, Queja, Reclamo o Solicitud es a través del Portal www.cali.gov.co siguiendo los siguientes pasos:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014




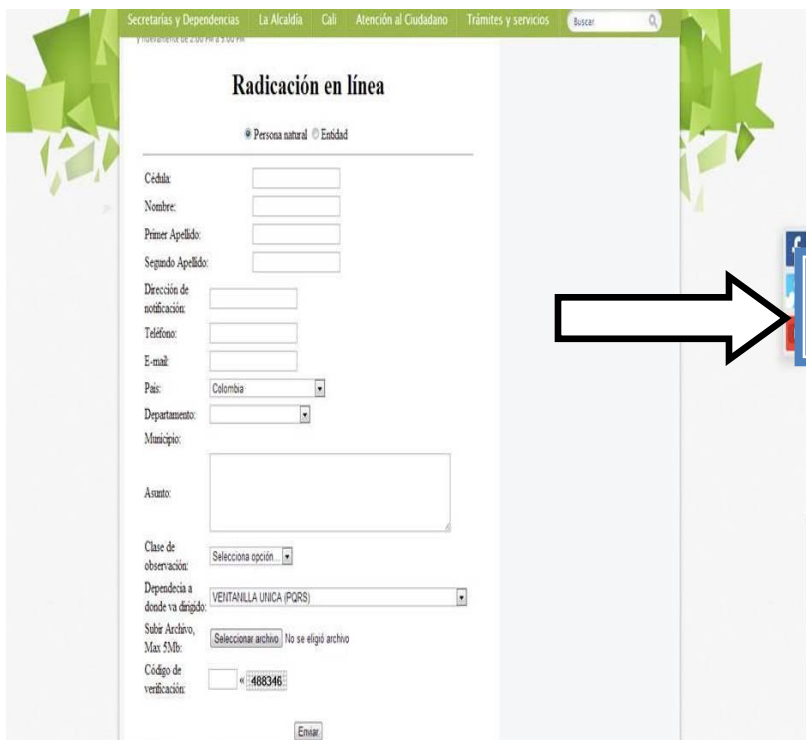
Ingrese al portal
www.cali.gov.co

De click en Atención al Ciudadano

Luego de click en el Banner Oficina de Atención al Ciudadano

Canales de Atención disponibles

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014




Diligencie el formulario y radique su solicitud

Posterior a la radicación del formulario el ciudadano recibirá un correo electrónico notificando la recepción y respectivo número de radicación del documento. De igual forma recibirá notificación electrónica cuando la dependencia correspondiente remita el oficio de respuesta a su solicitud.

8. ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Los trámites y servicios en la Administración pública fueron concebidos para facilitar al Ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014


Las entidades para dar cumplimiento a los trámites y servicios deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

Lo anterior implica una interacción o encuentro entre la administración pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, las entidades oficiales no impondrán trámites, ni exigirán requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por ésta (Constitución política de 1991).

9. ¿CÓMO TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME?

Muchos ciudadanos, al presentar una inconformidad, se tornan confundidos(as), molestos(as), frustrados(as) y agresivos (as). Esta situación debe sortearse con éxito y altura, utilizando herramientas que faciliten el servicio de recepción del servicio no conforme:

- Deje que el usuario se desahogue y exprese su sentir
- No lo interrumpa
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
- No le diga que se calme
- Mantenga el contacto visual
- No tome la cosa como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- Ofrezca disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga del quejoso toda la información que necesite
- Verifique los datos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución
- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano(a) para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el malestar del ciudadano(a) se origina por decisiones de la administración, muestre el lado positivo de la medida.

9.1 GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

Al no colmar los requerimientos del usuario y proceder a dar una respuesta negativa debe evitarse que este salga del punto de atención con una imagen negativa del servicio y por ende de la administración, por ello se requiere que quien presta el servicio:

- Presente disculpas por los inconvenientes que se ocasionen al no poder colmar las expectativas del usuario.
- Ofrezca medidas alternativas, que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el usuario pueda tomar para evitar que a futuro la situación se repita.


10. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Con el objeto de establecer constante comunicación con los usuarios y conocer de primera mano su experiencia frente a los servicios brindados por la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, la entidad establecerá la aplicación de dos herramientas.

10.1 EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Esta es realizada a través de un instrumento aplicado posterior a la prestación del servicio, pues resulta importante conocer si la entidad está

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

respondiendo oportunamente los requerimientos de la comunidad. De esta forma es posible realizar acciones de mejora en búsqueda de ofrecer servicios de calidad.

La herramienta utilizada consta de una serie de preguntas con las cuales el usuario puede calificar el servicio prestado por la entidad.

Como mecanismo para aplicación de esta evaluación se remiten los formatos a todas las dependencias de la entidad solicitando su aplicación y presentación de informe, lo anterior para realizar la consolidación de la información de manera trimestral.


10.2 BUZONES DE SUGERENCIAS FÍSICOS Y VIRTUALES

La Oficina de Atención al Ciudadano tendrá a su cargo la recolección trimestral de la información depositada en los buzones ubicados en el edificio CAM y de los buzones ubicados en las dependencia fuera del CAM, a través de la persona delegada por el Coordinador de Atención al Ciudadano. Posteriormente la información será tabulada y enviada a la Oficina, donde se procederá a realizar el análisis respectivo. Para el caso de los buzones virtuales se hará la misma gestión.

10.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

El objetivo de la Administración es conocer, a través de la aplicación de un formato, datos sobre todos los usuarios de forma que esto permita el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

La aplicación de la herramienta se realizará previa a la radicación de las solicitudes y consiste en que el servidor público le comunique al usuario que se dedicará un corto espacio para el diligenciamiento de la información requerida, a través del aplicativo de Gestión Documental.


Cabe anotar que la información suministrada será de carácter confidencial y será utilizada por la Oficina de Atención al Ciudadano para la consolidación de datos estadísticos que permitan inferir los tipos de usuarios de la entidad y los trámites y/o servicios que frecuentan

10.4 INDICADORES

Con el objeto de medir el funcionamiento del proceso y evaluar el crecimiento y funcionamiento del mismo se medirán los indicadores de Eficiencia, Eficacia, Efectividad, el resultado obtenido de dicha medición servirá para realizar ajustes que permitan responder mejor a las expectativas de los ciudadanos.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública.
- Manual Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, 2010.
- Calidad y Servicio, conceptos y herramientas. Martha Elena Vargas Quiñonez y Luz Ángela Aldana de Vega. Eco Ediciones, 2006.
- La Nueva Gestión Pública. Blanca Olías de Lima, Coordinadora. Pearson Educación, Madrid 2001.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MMPS04.02.18.M02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN 1
			FECHA APROBACIÓN 14/mar/2014

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Elaborado por: Anlly Paola Viáfara Saavedra	Cargo: Contratista Sistemas Gestión	Fecha: 14/mar/2014	Firma
Revisado por: Sandra Patricia Parra Náñez	Cargo: Profesional Universitario	Fecha: 14/mar/2014	Firma
Aprobado por: Eleonora Ana Milena Cerón de Valencia	Cargo: Secretaria General	Fecha: 14/mar/2014	Firma