

## **Alcaldía de Santiago de Cali**

### **Políticas de Operación del Proceso Atención al Usuario**

1. Todas las dependencias de la entidad atenderán e implementarán las directrices impartidas por la Secretaría General frente a la aplicación del Manual de Atención al Usuario.
2. Las dependencias deben aplicar y consolidar información relacionada con la medición de la percepción del usuario de acuerdo con los lineamientos brindados por la Secretaría General.
3. El personal designado para atención al usuario, deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender los requerimientos del usuario, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.
4. Todos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la gestión pública deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Usuario.
5. Cuando los formatos de caracterización y medición de la percepción del usuario requieran ser modificados deberán ser presentados al Proceso Atención al Usuario para revisión, aprobación y posterior validación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
6. La ventanilla única o áreas de Atención al Usuario contarán con una cartelera, para la difusión de los trámites, servicios y productos que oferta la entidad, por lo tanto todo material de publicidad (afiches, volantes, folletos), o cualquier información que promocióne trámites, servicios y/o productos de la entidad, deben estar a disposición de la ventanilla única o áreas de atención al usuario, con el fin de facilitar el acceso a la información y/o noticias que de alguna forma puedan afectar el servicio.
7. Las dependencias externas que brindan Atención al Usuario, deben contar con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención.
8. La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos para esta labor.