

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental | Código: FOR-GA(GD)-003 Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 Página: 1 de 2 |
| | | |
| | | |

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública y el actuar diario de los funcionarios de la entidad. Acorde con este principio, el IMDRI fortalecerá su misión para garantizar el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos (as) y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

Con base a La normatividad legal vigente es obligatorio la recepción de quejas y reclamos, así como mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes Internos y Externo; garantizar la seguridad y calidad la prestación de servicios a los usuarios, promover espacios de participación social y la participación de la comunidad en la toma de decisiones del gobierno.

La atención a la ciudadanía trasciende los canales establecidos para el contacto con los habitantes del Municipio Ibagué y Comunidad Deportiva, haciendo parte integral de la cultura organizacional, donde cada área de la entidad cuenta con las competencias para responder a los requerimientos de la comunidad.

Por último, el presente Manual contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad, los criterios para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición.

OBJETIVO

Estandarizar las actividades necesarias para Recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar las peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad, con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

ALCANCE

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

El presente manual está dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas de la del IMDRI.

RESPONSABLES:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Responsable de aplicar los lineamientos del Servicio al Ciudadano emitidos por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano PNSC.

Realizará aprobación de directrices del Servicio al Ciudadano, como seguimiento al Cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.

Ventanilla de Correspondencia y Punto de Atención: Encargada de la Recepción de las PQRSD y la aplicación de los protocolos de Servicio al Ciudadano.

Oficina de Control Interno: Realizará seguimiento y reporte trimestral de Política de Servicio al Ciudadano, como del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

ALTA DIRECCION. Comprende, para el caso de la administración pública, el Gerente, 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 distinción 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 con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento 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

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 requerimientos 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

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

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.

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 permitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos. Las actividades están concentradas en dos aspectos: Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 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.

DEBERES Y DERECHOS DE USUARIO

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Atendiendo a la misión institucional y dentro del proceso de mejora continua prioriza, dentro de los estándares de cliente asistencial, la humanización y la transversalidad de Derechos y Deberes.

Esta declaración pretende armonizar la relación entre usuarios y prestadores, dentro del marco del derecho a la salud como mandato constitucional e implica el cumplimiento de acciones de responsabilidad individual y social como ciudadanos y ciudadanas.

En ese sentido nuestros usuarios tienen los siguientes:

DERECHOS:

- Recibir explicación clara, respetuosa y oportuna acerca de su condición de salud, procedimientos y tratamientos requeridos, así como disfrutar de una comunicación clara con el personal de la entidad que lo atienda
- Recibir o rehusar apoyo emocional o moral cualquiera que sea la creencia que profese.
- A que toda la información acerca de sus inquietudes y del tratamiento requerido sea confidencial y se maneje con discreción. Esta información solo se dará a conocer si el usuario da su consentimiento explícito o en los casos previstos por la ley.
- Recibir información clara y oportuna sobre los servicios de la institución, procedimientos administrativos, horarios de la atención y costos de los servicios, y de los programas. Así mismo tiene derecho a recibir educación completa acerca del tema de su interés y el tratamiento requerido,
- A dar a conocer sus inquietudes, sugerencias, solicitudes o felicitaciones acerca de la prestación de los servicios.
- A ser informados del propósito de todo examen o intervención requerida y de los riesgos asociados; así como de las consecuencias de no dar el consentimiento para la práctica de los mismos. De igual forma a que sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad reciban la información y firmen el consentimiento informado.
- A recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal de salud en el que se respeten sus valores, costumbres, creencias, condición física, raza, edad, diversidad sexual y opinión personal sobre su condición médica.
- A ser atendidos en espacios seguros que les brinde seguridad y privacidad bajo las normas de seguridad.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- A participar en la asociación de usuarios y ejercer control social en los proyectos y servicios de la entidad.

DEBERES

- Suministrar la información clara, veraz y completa sobre el estado de sus peticiones o del proceso que desea iniciar.
- Participar activamente en los programas, proyectos y en las actividades programadas por su institución .
- Fomentar los estilos de vida y hábitos saludables necesarios para mantener la calidad de la vida de todos los miembros de la familia.
- Dar un trato digno, amable y respetuoso al personal de la Administración Municipal y a los demás usuarios en todos los momentos del proceso de su atención.
- Cuidar las instalaciones de la institución y hacer uso racional de los recursos y de los insumos proporcionados para su atención y la de su familia.
- Asistir cumplidamente a las citaciones programadas con anterioridad.
- Hacer uso racional de los servicios de la alcaldía y ser solidario con los demás integrantes de la comunidad entendiendo que es el personal de la alcaldía quien determina la prioridad de la atención de acuerdo al estado de cada usuario.
- Cumplir las normas, reglamentos o instrucciones de las instituciones y profesionales que prestan atención en la entidad.
- Presentar la documentación completa y vigente que le permita el acceso a los servicios de la institución.

CARTA DEL TRATO DIGNO

La Carta del Trato digno pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que tenga como resultado la creación de un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción en todos los funcionarios de la Entidad.

La carta del Trato Digno deberá enunciar los Horarios de Atención de la Ventanilla Única de Correspondencia, Buzón de Sugerencia y la Recepción de las PQRSD presencial.

La Carta del Trato Digno deberá enunciar las Redes Sociales, las PQRSD virtuales y los diferentes canales virtuales de atención.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Asimismo, debe servir de guía y recordatorio del comportamiento esperado de todos Por los funcionarios y alta dirección de la entidad, como una herramienta útil y de fácil lectura, que ayude a éstos a aprender y aplicar conocimientos teórico-prácticos de una manera activa.

ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN VERBAL

El presenta Manual se articula con los Lineamientos del Lenguaje Claro, sin embargo, profundiza más en los lineamientos del Servicio al Ciudadano definidos por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano PNSC.

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- **Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
 - Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
 - Cuando se dirija hacia él hablele de usted.
 - Muéstrese humano y sensible.
 - Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles,
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - Escuche con cuidado, no se distraiga.
 - Tome notas, si fuese necesario.
- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza.
- **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- **Convicción:** Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

Aspectos que impiden la buena comunicación verbal.

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Sea paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Diferencias de lenguaje (Interpretación de Señas o de Braille)

COMUNICACIÓN NO VERBAL.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
 - No interrumpa y no se distraiga.
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Observe a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado (a).
 - Haga preguntas.
 - Concrétese al tema que le plantea.

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.

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, la entidad establecerá la aplicación de las siguientes herramientas.

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO

La percepción del usuario es entendida a través de dos momentos, el primero la Atención al Usuario y el segundo la Satisfacción al Usuario. Con respecto a la Atención al Usuario se aplican herramientas teniendo en cuenta el tipo

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

de canal utilizado (Canal Presencial, Telefónico y Virtual). Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta es aplicada posterior a la atención al usuario, pues resulta importante conocer si la entidad está disponiendo los elementos necesarios para la atención y cuenta con personal capacitado para ello.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

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 datos sobre todos los usuarios de forma que esto permita el diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño 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.

Por lo anterior, la entidad aplicará el Formato de Caracterización de Grupos de Valor y de Interés de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública, reporte que irá citado en los Informes de PQRSD semestrales.

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

Este sistema será adoptado por la entidad, una herramienta que permitirá una participación efectiva en el seguimiento de la Gestión Institucional, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de la Misión Institucional y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQRDS adoptado permitirá la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente los procesos Internos de la entidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes

Respuesta a las peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS ESPECIALES EN EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES

- Peticiones en interés general y particular: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
- Consultas: Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Informes a congresistas: Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS:

- La entidad c contará con canal de atención telefónico y aplicaciones para dispositivos móviles y con un punto de atención presencial dedicada única y exclusivamente a la atención al Ciudadano.
- La administración contará con canal web para la recepción de PQRDS de la ciudadanía y de entidades nacionales.
- La entidad contará con Invitación a foros de interés general en la Página Web
- La entidad realizará sesiones chat en twitcam, SKYPE, Facebook Live, con personal capacitado para resolver dudas e inquietudes a la ciudadanía y exponer sus ideas y proyectos a desarrollar.
- La oficina de correspondencia Podrá canalizar y hacer seguimiento a las denuncias en los canales aplicados por la entidad como son: Página web, Línea de atención ciudadana, telefónicos, Correo electrónico y Ventanilla de correspondencia
- La oficina de sistema y la Ventanilla Única de Correspondencia garantizará la confidencialidad de la identidad del denunciante, así como no habrá represalias por haber denunciado conductas irregulares o poco apropiadas, ni por haber participado en el proceso de investigación. Dando Cumplimiento a la Habeas Data y Datos de Protección personal.
- La oficina de control Interno es el responsable de auditora y hacer seguimiento a la política de atención al ciudadano.

| COMPONENTES | Actividades |
|--------------------------------------|--|
| Plataforma estratégica | Contar con un Plan de Comunicación y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano |
| Plan de Acción Institucional | Aplicar Política de comunicación y Política del Servicio al Ciudadano |
| Planes de Acción Gobierno Digital | Fortalecer los canales de información a través de medios físicos, locales o remotos de comunicación electrónica. |
| Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgo | Reporte de Seguimientos Trimestrales |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| | |
|---|---|
| Seguimientos trimestrales | Seguimiento realizado por la Oficina de Ventanilla de Correspondencia de la Recepción, radicación y Trámite de PQRSD. |
| MIPG | Documentar el proceso y aprobarlo por el MIPG y Comité Institucional de Gestión y Desempeño |
| Auditorías Internas | Diseñado por la Oficina de Control Interno |
| Página web | Plataforma Amigable para interactuar con el Ciudadano. |
| Redes Sociales (Facebook - Twitter - Instagram) | Despliegue de publicación Institucional de información y acceso más cercano con la ciudadanía |
| Canal Institucional | Canales Institucionales habilitados a los Ciudadanos. |
| Encuesta de Satisfacción | Diseño de encuesta para aplicar a los ciudadano y medir la percepción de atención |
| Espacios de audiencia, foro, mesas de trabajo | Canal YouTube Fortalecimiento de los canales de atención virtual Protocolo y conducta de atención presencial |

Característica del servicio

- Integración de la ciudadanía a la Gestión Institucional.
- Garantizar la participación ciudadana.
- La satisfacción del ciudadano se convierte en el manejo primordial a la que los funcionarios de la entidad se comprometen a trabajar en pro de brindar un servicio con calidad y calidez.
- Optimización de los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la motivación del personal, en el formento del Trabajo en equipo.
- Medir los resultados de forma periódica de acuerdo a indicadores y controles de calidad

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Plan de atención al ciudadano

La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, pone a su disposición el Plan Integral de Atención al Ciudadano, atención que se presta a los ciudadanos a través de los diversos canales de comunicación, que se ofrece a sus usuarios y de la atención por medio de las áreas administrativas, para los trámites y servicios.

El Plan Integral de Atención al Ciudadano que permita implementar un sistema de monitoreo a la satisfacción del ciudadano, fue diseñado para mejorar la prestación de los servicios de la entidad, enmarcado por lineamientos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Cada trimestres, la ventanilla única de correspondencia reportará los informes de Quejas y reclamos, cifras de información de trámites y trámites realizados por los ciudadanos.

El Seguimiento e informe sobre los resultados de las acciones propuestas para el manejo de los riesgos de la atención a los usuarios, lo realizaran con Control Interno, Representante del Equipo Calidad y Funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia.

| COMPONENTES | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|--|---|--|
| direccionamiento estratégico | Análisis de Estructura administrativa el recurso humano necesario para conformar el equipo de Atención al Ciudadano | Líder del Proceso |
| Fortalecimiento de los controles de atención | Fortalecimiento de los controles de atención | Lider del Proceso |
| | Front de atención al Ciudadano | Lider del Proceso |
| | Línea de Atención Telefónica | Lider del Proceso |
| | Adecuación del portal web para las personas con discapacidad visual | Oficina de Sistema Sistemas |
| | Canal de atención para personas sordas | Lider del Proceso |
| | Implementar canales alternativos de | Oficina Sistemas y Ventanilla única de correspondencia |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| | | |
|----------------|--|-------------------------------------|
| | comunicación con los ciudadanos, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros. | |
| | Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano: Call Center - Aplicativo PQRS Moviles | Oficina Sistemas |
| Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos cualificados que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio. | Ventanilla única de Correspondencia |
| | Promover la Cultura del Servicio | Ventanilla de Correspondencia |
| | Espacios de sensibilización para fortalecer la atención, aquellos usuarios que presentan alguna discapacidad | Todos funcionarios |
| | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio. | Oficina de Talento Humano |

Mejora Continua:

El ciudadano es el eje y razón de ser de la Gestión Administrativa y Pública, y tiene dentro de su quehacer el compromiso de trabajar de la mano con las entidades territoriales en la eficiencia administrativa y la capacidad para prestar un servicio con calidad, calidez y oportunidad. En este eje se desarrollan las siguientes actividades:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Acompañamiento en la estructuración y aplicación de estrategias en el marco del mejoramiento continuo: Implementar los lineamientos y políticas del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.

Compromiso Directivo: Establecer y formalizar el compromiso entre las entidades o entes territoriales en la Planeación, en busca de tener el aval y compromiso de la alta docu.

Diagnóstico: Evaluar la situación actual de las entidades, a través de la aplicación de diferentes métodos e instrumentos.

Planeación: Identificar acciones susceptibles de mejora, con el fin de establecer retos y/o compromisos a corto, mediano y largo plazo, que transformen el servicio. Involucrando conceptos de simplificación racionalización, interoperabilidad, ventanillas únicas, entre otros.

Ejecución y acompañamiento: Establecer el plan de acción (actividad - modo, tiempo y costo) y realizar seguimiento a los compromisos establecidos

Medición: Evaluar el impacto de las propuestas sugeridas, a través de estándares e indicadores establecidos entre las partes

Continuidad a la mejora: Replique el ejercicio en los demás puntos de contacto con el ciudadano, en arar de estandarizar el servicio brindado.; así como repetir periódicamente el ciclo.

Acompañamiento en la simplificación, racionalización y optimización de los trámites: con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones, establecer los procedimientos de racionalización y optimización de los trámites de mayor impacto para la ciudadanía y las entidades territoriales, de la mano con el fin de facilitar la interacción de estado con el ciudadano y hacer más eficiente la gestión Pública, ofrecer servicios racionalizados, automatizados, integrados y/o virtualizados.

Herramientas para el servicio: La entidad ha diseñado un compendio de herramientas (guías, metodologías, lineamientos, modelos y formatos, entre otros) con el fin de facilitar a las entidades de la administración pública el cumplimiento normativo relacionado con el servicio prestado a los ciudadanos, y apoyar la implementación de acciones para la mejora de los sistemas de servicio al ciudadano.

Servicios de Atención Presencial y Web: un espacio que permite a la entidad realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios,

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Los trámites y servicios que se pongan a disposición de la ciudadanía, serán optimizados y racionalizados, en coordinación con el DAFP y con MINTIC, aliados en la estrategia.

Puntos de Atención al Ciudadano: - son la estrategia principal del Modelo Eficiente al Servicio del Ciudadano, .Buscan la integración de los trámites, programas y servicios, con calidad, oportunidad y eficiencia, en una infraestructura moderna, con altos estándares arquitectónicos y tecnológicos, buscando lograr accesibilidad universal y respeto por servidores y ciudadanía.

- buscan promover la sinergia interinstitucional a través del Modelo Integrado de Gestión con las entidades territoriales y nacionales;
- Aunar esfuerzos de trabajo colaborativo, para la alineación de marcos normativos institucionales y la armonización de recursos, en pro de la acción estatal unificada y gestión del desarrollo de la atención al ciudadano.
- Establecer un modelo estándar para la prestación de los servicios que asegure de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de las obligaciones con un respeto total de los derechos y mejore la percepción de las personas que utilizan los servicios en los puntos de atención.
- Facilitar el flujo continuo y expedito del transporte y tránsito de personas, vehículos y mercancías.
- Asegurar un servicio eficaz y eficiente.
- Prevenir la corrupción

Transparencia Y Acceso A La Información Pública

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 la administración, pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la siguiente información con el ánimo de garantizar el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio del mismo:

- Estructura orgánica y organigrama
- Misión y Visión

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Documentos publicados en el marco del Modelo Calidad
- Normograma
- Ubicación de los puntos de atención y horarios
- Consulta de Quejas y reclamos
- Trámites y Servicios
- Protocolo de Servicio al ciudadano

Atributo de la prestación de servicio:

Se busca prestar un servicio ágil y que optimice el tiempo del usuario, y trato: Empatía, amabilidad, competencia, rapidez, confianza, accesibilidad, que le generen una imagen positiva de la misma.

- Garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, acercando así a la Entidad con el ciudadano.
- Dar cumplimiento a lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa, que permita uniformidad en el tratamiento en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la entidad, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Trato Digno: cortés pero también sincero. Publicado en la Carta por un trato digno.

Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano. Igualmente la prestación del servicio debe ser, de manera ágil y eficiente, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Efectivo: resuelve lo pedido, con Calidad. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Empatía: Prestar Servicio con comprensión, escucha, respeto y amabilidad; para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio

Confiabilidad: Prestar servicios con exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, Respondiendo con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones que recibimos

Rapidez: prestar el servicio sin demoras innecesarias pero sin precipitaciones. En los tiempos que dictamine la ley para las PQRDS, Demandas, Derechos de Petición que requieran consulta.

Habilidades a Desarrollar en la Atención:

Cortesía: Nuestros funcionarios, contratistas y asesores deben ser corteses con los ciudadanos que se acercan a nosotros. Escuchar cuando nos cuenta cuál es trámite o servicio que necesita resolver.

Sensibilidad: Nuestros funcionarios demostraran disposición y entusiasmo al momento de atender a los ciudadanos para satisfacer sus necesidades específicas, mantener contacto Visual y escrito periódico (si es necesario), retroalimentarlo, sugerirlo y garantizarles que se emprenderá la atención adecuada cuando se presente algún problema.

Comprensión: Nuestros funcionarios serán Tolerantes y pacientes al momento de interactuar con los ciudadanos y sobre Nos enfrentamos a una situación difícil o a un ciudadano molesto.

Dinamismo: Nuestros Funcionarios actuarán con energía, diligencia, conocimiento, Experiencia y prontitud. Generar cambios en el servicio cuando éste

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

así lo requiera y buscar satisfacer las necesidades del ciudadano, respetando las políticas y normas de la Entidad y la Ley.

Persuasión: Nuestros Funcionarios tendrán la capacidad de inducir, estimular, e incluso y convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento debe realizarse de una manera específica y no de otra, o de la razón de ser de una respuesta negativa a su petición.

Autocontrol: Nuestros Funcionarios Actuarán con determinación al momento de tomar decisiones y es necesario reaccionar oportuna y asertivamente frente a las eventualidades se presenta al interactuar con los ciudadanos

Credibilidad, Veracidad y Transparencia: Nuestros Funcionarios tendrá la habilidad de desarrolla esta aptitudes fundamentales para transmitamos el conocimiento y la información con seguridad, certeza y transparente de que la brindamos al ciudadano

Capacidad para escuchar: Nuestros funcionarios tendrá la habilidad para desarrollo y poner en práctica la escucha; comprender y Escuchar atentamente los clientes atentamente lo que nos quieren comunicar

Expectativas del Ciudadano:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los escuchemos
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les brindemos Información Veraz y oportuna
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos su situación
- Impresión de los ciudadanos a atención:
- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Orientamos con claridad y precisión.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Atendemos con calidez y agilidad

Reconocer Los Derechos Y Generar Confianza Al Garantizar La Atención Integral Del Ciudadano Y/O Usuarios, Por Lo Cual Los Servidores Públicos

- dar a conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios y tramites
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano
- servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas

Peticiones Irrespetuosas:

En estos casos, se recomienda para los servidores:

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el funcionario deberá anunciarle que la Petición puede ser rechazada.
- Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- El funcionario deberá notificar a las autoridades de peticiones oscuras, en caso de amenazas a alguno de los compañeros que laboran en la entidad.

Información clasificada y reservada:

Al tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones

La información clasificada y reservada inventariada por la entidad, responderá a los lineamientos definidos por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1080 de 2015. La justificación respuesta legal deberá contener el marco jurídico de su reserva o clasificación.

Protocolo De Atención A Nuestros Ciudadanos:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Gerencia, cuenta con una ventanilla única de correspondencia con funciones de

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de PQRDS, de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La atención en toda la administración comienza desde el momento en que se ingresa a las instalaciones, razón por la cual es necesario que los funcionarios, conozcan la importancia de una buena atención y de la impresión que cada uno de ellos deja en las personas que buscan información.

Recepción:

Los funcionarios de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad.

Se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

Protocolo

- Dar la bienvenida al ciudadano(a).
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).
- En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata

Protocolo Servidores (As) Y/O Contratistas En Atención Al ciudadano

Los servidores y contratistas en relación a la atención al ciudadano deben seguir las siguientes reglas mínimas:

Presentación Personal: La apariencia personal de los funcionarios y contratistas, debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

Protocolo

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y bien presentada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad.
- presentación de los puestos de trabajo El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

lenguaje verbal y/o escrito:

- Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso

Protocolo Para La Atención Personalizada

Ofrecer a los ciudadanos, un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros funcionarios y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera cordial, agradece y despedirse amablemente. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero. Tiene como finalidad de garantizar la satisfacción del ciudadano(a), demostrando entusiasmo y cordialidad.
- expresión facial es relevante; El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas
- Todos los funcionarios de la Administración deben estar familiarizados con la ubicación de los puntos de atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud

Protocolo Para Tratar Ciudadanos (As) Inconformes

- Cuando se trata de atender ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted como funcionario deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:
- Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento: Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.
- La entiende pero no está de acuerdo, se le enfadado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero. Cuando los funcionarios de servicio al ciudadano, se encuentren en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido

Protocolo Para Dar Una Respuesta Negativa Al Ciudadano(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la entidad, acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la entidad, o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el funcionario de servicio al ciudadano(a), debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

Protocolo Guarda de Seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse

Protocolo Para La Atención De Personas En Situación De Discapacidad, Adultos Mayores Y Mujeres Gestantes

Atención preferencial: Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Los funcionarios y contratistas de la entidad, encargadas de atender a los ciudadanos, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

- Darle una amable bienvenida al ciudadano(a).
- Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). en qué puedo servirle? Y Darle la bienvenida al punto de atención o de contacto.
- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas para que lo ocupen.
- Avisar a quien atenderá el trámite o prestará el servicio de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este protocolo, para que sea atendida de inmediato.
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debemos otorgarle a la persona según su estado particular.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente.
- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por a los empleados de servicios generales y de seguridad.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordomudas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran
- Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores
- Baños especiales para discapacitados
- Los funcionarios de la entidad deberán ser capacitados en el lenguaje de señas y Braille
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- 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

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en situación de vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Comunidad LGBTI

- Identificar al grupo poblacional de la Sigla LGBTI
- Atenderlo con el debido respeto y sin burlas
- Dignificar su género “Señor” y Señora” cuando lo solicite
- Dignificar su condición y orientación sexual sin prejuicios

Persona en condición de Discapacidad visual: encontramos la discapacidad, caracterizadas por la pérdida total de la visión:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las moneda
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola

Personas en condición de Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas: encontramos la discapacidad, caracterizadas por la pérdida total de la Audición:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro

Personas en condición de discapacidad con sordoceguera: es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (auditiva y visual) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Persona en condición de discapacidad física o motora: una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades)

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Personas en condición de discapacidad cognitiva: inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Personas en condición de discapacidad mental: las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar,

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Hacen preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Personas de talla baja: La talla baja es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto

Protocolo Atención Telefónica:

- La Administración contará con servicio de atención telefónico, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y Eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones. Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: 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.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido

Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Protocolo Atención Virtual:

En aras de cumplir con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la Administración cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página web.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- El encargado del manejo de la página web de la entidad, debe revisarla diariamente para resolver los interrogantes, inquietudes, solicitudes, PQRDS, quienes a su vez, de forma automática podrán hacer seguimiento en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.
- Control Interno realiza seguimiento y evaluación a las PQRDS por auditoría, el Incumplimiento de la no respuesta por parte de los funcionarios es objeto de investigación y sanción disciplinaria.
- A su vez, un servidor de la entidad, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto.
- En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.
- En último lugar se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

Comunicación con el ciudadano:

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

De Las Redes Sociales

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la entidad hace presencia a través de las redes sociales Facebook, Twitter, flickr y Google+

De los correos electrónicos Institucionales:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Como mecanismo de Interacción con el ciudadano de la Administración, contará con correo electrónico institucionales con la herramienta google APP, para usuarios y contratistas.

- 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.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Queda prohibido el uso personales de funcionarios y/o contratistas, deben ser notificados por Correo Institucional.
- para efectos de seguimiento y control los correos deberá cumplir con esta estructura:
 - Asunto del correo
 - Nombre del Remitente:
 - Nombre Entidad o Dependencia remitente:
 - Ubicación:
 - Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
 - Dirigido a:
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor—.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda software de correspondencia desde la opción respuesta rápida la cual tienen los permisos los web master designados por el jefe de la dependencia.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano

Respuesta Automáticas correo electrónicos:

Como mecanismo de interacción con el ciudadano la administración, contará con respuestas automatizadas de notificación de Radicación y tiempo de respuesta a las peticiones o trámites que ingresaron a la ventanilla única de correspondencia por el ciudadano.

Canal Virtual – Página Web

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Páginas Web y el Manual de Gobierno en línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a los sitios web en Colombia.

- Es necesario que se capacite en el tema a todos los funcionarios de la entidad y a los encargados de dicha labor. La entidad podría contratar los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Es indispensable que la Entidad cuente con un administrador de contenidos para la página web y redes sociales, que se encargue de producir y publicar información, verificando que esta información se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que la información sea constantemente actualizada.
- incorporar en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas y/o Close Caption.
- Es indispensable que la entidad cuenta con chat y foros en línea.
- Se recomienda habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat y correo electrónico, entre otras.
- crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

Aplicativos, link PQRDS en pagina web

El desarrollo del Software y aplicativos para la consulta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por la pagina web de la entidad para ingresar a las “Consultas, quejas y reclamos”, una vez ingrese debe diligenciar prestablecido por la oficina de sistema en el marco de la política de gobierno digital y transparencia.

Atención por Correspondencia:

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en la Ventanilla única de Correspondencia, en horario establecido en la carta del Trato digno y por acto administrativo de la entidad.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Buzones de Sugerencias

Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

- Cada () días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

Protocolo Anti- Trámites:

La Administración debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

Priorización de trámites: la Administración Municipal analiza variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

- **Frecuencia de solicitud del trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.
- **Encuestas a la ciudadanía:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.
- **Auditorías externas:** Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía:** La ventanilla de Correspondencia y atención al ciudadano Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.
- **Pertinencia de la existencia del trámite:** la entidad deberá reflexionar y analizar que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- **Auditorías internas:** la administración deberá analizar Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- **Costos:** La entidad deberá Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.
- **Tiempos de ejecución:** La entidad deberá tener en cuenta la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar a imagen institucional y la calidad del servicio, como por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otro
- La entidad fija los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual mide su misión centrada en el usuario.

Racionalización de Trámites: La ventanilla de Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano. Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, realiza los análisis de alternativas de intervención en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

de los usuarios. El resultado son las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos Institucionales. En esta fase se incluye la actualización de la información en el SUIT de los trámites optimizado.

Normativa: El equipo de calidad y jurídico tomará las Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
- **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminarlos demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación del pago** para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación de la vigencia** del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Administrativa: El equipo del MIPG – Comité Institucional de Gestión y Desempeño tomarán Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención. Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite

Tecnológica: la oficina de sistemas, el área administrativa y financiera, y el programa de gestión documental electrónico – Archivo Central tomará Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y Comunicaciones).

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización

Interoperabilidad: La oficina de sistemas deberá establecer los canales y rutas Asociadas para compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc

- **Cadena de trámites:** la entidad elabora la cadena de trámites, identificando la Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual es interoperable con el Sistema de correspondencia aplicado por la entidad, desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones

Estrategia de racionalización:

La administración, aplica las siguientes estrategias:

Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora
- implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

Articulación con los Planes, Programas y Proyectos de Grupos de Valor y de Interés:

El instituto Municipal para el Deporte y la Recreación destinará recursos para la Implementación de Política del Servicio al Ciudadano, a los grupos de Valor y de Interés, así como el Fortalecimientos de la población en Situación de Discapacidad.

Lo anterior la entidad tendrá en cuenta:

- Asignación de Presupuesto para la Señalización Inclusiva a largo Plazo
- Incorporación de recursos al Plan Institucional de Capacitaciones para aplicación de Protocolos a los diferentes grupos Poblacionales – Grupos de Valor
- Incorporación de Recursos para el fortalecimiento del Relevó
- Incorporación de Recursos para el fortalecimiento Lenguaje Claro, Lenguaje de Señas y Braille.
- Incorporación de recursos para el fortalecimiento del Front y Portal virtual de atención al Ciudadano.

Se proyecta que la incorporación de recursos se efectuará para cada vigencia, a largo plazo.

Para el Seguimiento se contará con los planes Indicativos, Plan de Acción Institucional, Planes Institucionales Decreto 612 de 2018, Informes de Ejecuciones

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Presupuestales y los informes de actividades y supervisión de la ejecución contractual.

De los informes suministrados trimestralmente se socializarán en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para la toma de decisiones y planes de Mejoramiento, así como acciones correctivas para mejorar la prestación del Servicio del Ciudadano.

EVALUACIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO, DIGITURNO, TIEMPO DE ESPERA Y TIEMPO DE RESPUESTA (HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PISAMI) E INDICADORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de orientar la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano, EL Líder del Proceso de Atención al Ciudadano, desarrolló una herramienta de medición, en la cual se establece una hoja de ruta el avance del servicio al Ciudadano, para **evaluación a la metodología de medición de la satisfacción al ciudadano, digiturno, tiempo de espera y tiempo de respuesta (Herramienta Tecnológica PISAMI) e indicadores de atención al ciudadano.**

Por lo cual se aplicará las directrices de la Política Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013, define una serie de estándares de excelencia, atributos y medios de verificación que, con base a las Metodologías Suministradas por el Modelo Integrado de la Planeación y Gestión y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, deben generar un re-direccionamiento del modelo de gestión con el fin de que la entidad pase a estar a la vanguardia en la forma en que realiza su servicio al ciudadano.

EL objetivo de la Medición es Brindar pautas y lineamientos para el cumplimiento de los estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano con el fin de que el Instituto fortalezca la gestión orientada al servicio y eleven los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la matriz de análisis de los productos que dan aplicabilidad a los requisitos del Modelo Integrado de la Planeación y Gestión, NTC 27001:2003, CONPES 3649 DE 2010, CONPES 3785 de 2013, definida por la Entidad, a continuación se mencionan las características que debe cumplir este producto en cada una de las entidades, para que sean tenidas en cuenta en el momento de su implementación.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

1. Determinar el Enfoque o grado de satisfacción de los Ciudadanos y partes Interesadas frente a los servicios, trámites y productos entregados por la entidad. Identificado, revisado, y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
2. Evaluar la Satisfacción de los usuarios (Ciudadanos y Grupos de Valor) a través de:
 - a) Los buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
 - b) Habilitación en la Página Web y enlaces para la calificación de la satisfacción de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios.
 - c) Aplicación de Encuestas de percepción y los diferentes cliente Incognitos a través de las diferentes técnicas establecidas herramientas y formatos definidos por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.
 - d) Definir mesas de Trabajo Diferenciales y Focales, que permita discutir, dar alertas y establecer lineamientos a los mecanismos de Medición de Satisfacción y las necesidades que se ajusten al proceso de Atención al Ciudadano, para luego ser socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
3. Establecer resultados y acciones (Correctivas, preventivas y de mejora) generados de la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos y Encuestas del PNSC. Esto incluye los resultados de la Medición que serán publicados en el Informe de PQRSD en la Página Web de la Entidad.

Método de Medición

Para evaluar la satisfacción de los ciudadanos que acceden y usan los servicios de la del Imdri; se puede obtener la información de dos maneras diferentes:

- Con la medición directa se obtiene la percepción del ciudadano acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la institución.
- Por medio de la medición indirecta se recopila información relacionada con el cumplimiento de los requerimientos del ciudadano, sin necesidad de preguntarle directamente a él mismo, a partir de datos recopilados por la herramienta tecnológica usada por la entidad.

Resultados de Datos Estadísticos: se realizará el análisis estadístico de los reportes arrojados del Histórico almacenados de la herramienta tecnológica.

Reporte Mensual: la ventanilla de Correspondencia enviará reporte a los Líderes de Proceso, o lídere asignado de la Herramienta tecnológica:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- PQRSD Contestadas
- PQRSD con términos legales
- PQRSD por anasistencia de las mismas
- PQRSD sin entregar Información
- Modulo de Radicación de Correspondencia
- Consulta de Distribución de Correspondencia (Dentro del Software y Através de la Página web)
- Georeferenciación de los usuarios de Ingreso
- Opción para cargue de firma digital y mecánica autorizados – QR
- Control de Numeración y registro de Circulares, Memorando, Resoluciones, Decretos y Acuerdos.
- Respuesta de Automáticas al ciudadano de trazabilidad del Radicación de las Comunicaciones oficiales y las PQRSD
- Medición de Tiempos de respuestas por día
- Sistema de Alertas automatizado – incluye notificación a los usuarios de la herramienta por correo electrónico
- Reporte de alertas – en rojo mensual
- Accesos a consulta y prestamos de información clasificada y de Reserva (Autorizaciones y restricciones)
- Reporte Estadístico de Autorización de Habeas Data – Protección de Datos Personales
- Plantilla – Solicitud de Digiturno – para autorización de uso y protección de datos personales.
- Reporte Estadístico y Trazabilidad Daños Jurídicos, Antijurídicos y Exceptuadas a personas Naturales y Jurídicas artículo 18 de la Ley 1712 de 2014
- Reporte Estadísticos de Caracterización de Grupos de Valor y de Interés
- Reporte Estadísticos de Atención Incluyente – Discapacidad, LGBTI, madres cabeza de hogar, etc.
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Recibidas
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Tiempo de Respuestas 15 días Hábiles
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Tiempo de Respuesta más de 15 días Hábiles
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes Trasladas Internas
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes trasladas a otras entidades
- Reporte Estadístico Total de Radicación, distribución y Trámite de Veeduría Ciudadanas
- Reporte Estadístico Total de Conflictos de Interés
- TOTAL TIPO DE SOLICITUD UNA POR UNA (EJEMPLO DP GENERAL, RAMA JUDICIAL, COMUNICACIÓN INTERNA, ORGANISMO DE CONTROL ETC)
- Reporte Estadístico de Tiempo de Atención – Recepción
- Reporte Estadístico de Tiempo de Respuesta
- Reporte Estadístico de Total de usuarios con turno asignado
- Reporte Estadístico de Tiempo de Respuestas – Buzón de Sugerencias

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Reporte Estadístico Digiturno (Tiempo entre la obtención del turno y el llamado al servicio)
- Reporte Estadístico de Toma de Turno para asesoría y Orientación
- Peticiones verbales
- Peticiones incompletas
- Desistimiento tácito y expreso
- Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas
- Falta de competencia
- Términos adicionales
- Información reservada
- Anónimos

Los anteriores reportes estadísticos deberán ser concertados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la oficina de sistemas, Equipo MIPG, Oficina de Archivo Central y la empresa seleccionada (Si aplica). Para cumplir con los estándares mínimos de reportes solicitados por la Ley.

La planificación de la medición indirecta de la satisfacción del Ciudadano debe considerar un sistema de indicadores manejados dentro de la organización (Matriz de Indicadores de Gestión y Mapas de Riesgos), escogiendo aquellos que se relacionen con los servicios que se prestan y los cuales tienen una relación directa con el cumplimiento de las expectativas de quien los solicita. Un ejemplo de ellos puede ser el número de quejas recibidas

Con lo anterior, el siguiente cuadro aporta información para establecer los controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del ciudadano y el logro de los objetivos de la entidad.

| RESUMEN HERRAMIENTA DE MEDICIÓN | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|------------------|
| ACTIVIDAD | QUE ES | QUE SE PUEDE EVALUAR | PERIODICIDAD | EVIDENCIA |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | Es una herramienta que le permite a la entidad conocer la opinión de los ciudadanos, beneficiarios o destinatarios luego de la entrega de un servicio o de un producto que | Se puede utilizar in situ 'en el sitio', cuando la entidad presta un servicio mediante la atención directa al ciudadano, es decir, en el momento real cuando el(la) | Semestral. Recopilación de la Información | Informe de PQRSD |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|--|------------------------|
|  IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small> | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------|
| | ofrece por su misionalidad | servidor(a) público(a) de manera presencial escucha, recibe o atiende la solicitud que presenta el usuario (ciudadano). | | |
| | | Se puede utilizar una herramienta tecnológica y virtual, donde el ciudadano puede realizar en línea a través de la Internet | Semestral. Recopilación de la Información | Informe de PQRSD |
| SISTEMA DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES | Herramienta tecnológica para registrar PQRSD y comunicaciones oficiales ante la entidad | Recepcionadas y radicadas por los canales (Presencial, Virtual, Corre Electrónicos, Telefónico), cuya administración está en cabeza del Líder del Proceso para dar respuesta a los usuarios de manera clara, oportuna, de calidad, de fácil comprensión, entre otras características | Recepción y Radicación Diaria Reporte Estadístico Semestral | Informe PQRSD |
| GRUPO DE VALOR Y DE INTERES | Registro por primera vez en el Software y Encuesta de caracterización de Grupos de Valor y de Interés, se | Esta técnica "se utiliza para recopilar datos, contrario a otras interacciones grupales, no se busca | Informe Estadístico Semestral | Informe PQRSD |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|---------------|
| | identifica los tipos de Usuarios | los de consenso, lo que busca es determinar las percepciones, del ciudadano con respecto a un producto, servicio u oportunidades | | |
| Evaluación y Seguimiento | Consiste en la reunión del CIGD para discutir y opinar sobre un tema específico o propuesto. | Realiza la Gestión y seguimiento del Proceso de Atención al Ciudadano | Informe de Actas | Informe PQRSD |
| ENCUESTAS DEL PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Según la "Guía metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio al ciudadano", esta herramienta permite registrar la calidad del servicio y la atención que se ofrece a los usuarios en los puntos de atención | procura evaluar el ciclo del servicio de la Organización estudiada para la Percepción al Ciudadano y Percepción del Servidor Público. La metodología para llevar a cabo este mecanismo se desarrolló bajo los formatos PNSC | Encuesta a realizar semestralmente | Informe PQRSD |

para el Proceso de Atención al Ciudadano es importante planear la medición de la satisfacción de todos los servicios que ofrece la entidad, para que esta actividad se convierta en parte de la cultura del mejoramiento continuo, por lo cual se propone para cada vigilancia de los siguientes aspectos:

- Definir la periodicidad de aplicación de los mecanismos establecidos y realizar la programación de las mediciones que se realizarán durante el año. Para el Caso de la Gobernación del Tolima, habrá unos instrumentos que se evaluarán trimestral y otros semestralmente.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Incluir en el plan de Acción (Articulado en el MIPG) de las actividades, las fechas y los responsables relacionados a ejecutar:

| | |
|---|--|
| PLAN DE ACCIÓN UNIFICADO | |
| elaboración | Etapa Previa para la formulación y planteamiento de las actividades, así de las diferentes herramientas que existan. Encuestas, Formularios, Formatos Etc. |
| Aplicación e implementación | Mecanismo para la utilización de las Herramientas, evaluación de los servicios ofertados y prestados. |
| Consolidación y análisis de resultados | Mecanismos de medición y seguimiento de la satisfacción de los ciudadanos, Grupos de Valor y partes interesadas, Establecidas por El MIPG, CONPES y PNSC. |
| Mecanismo o herramienta definida | Mecanismo o herramienta definida para evaluar los servicios de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> - Caracterización de los Grupos de Valor - Encuesta de Percepción al Ciudadano - Encuesta del Servidor Público - Encuestas PNSC (Cliente incógnito, etc) - Encuesta de Satisfacción al Ciudadano - Encuesta de Cliente Interno - Matriz de Indicadores de Gestión - Mapa de Riesgo Anticorrupción - Plan de Acción MIPG – Atención al Ciudadano |
| Periodicidad: | La Periodicidad para las Encuestas del PNSC y Formato de Caracterización de Grupos de Valor – Semestral La periodicidad de la Matriz de Indicadores, Mapa de Riesgos, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Planes de Acción y demás planes – Son Trimestrales. |
| Fecha de aplicación del mecanismo | La periodicidad de los reportes se realizará de forma semestral. |

Metodología de Aplicación de Instrumentos de Medición y de encuestas:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- a) Remitir Encuestas: Se Remitirá encuestas a la diferentes puntos de Atención y dependencias para su contestación.
- b) Revisar: la ventanilla revisará encuesta(s) que se ha venido utilizando y establecer si se debe cambiar, ajustar o crear una nueva para garantizar una aplicación efectiva de la misma en el periodo planeado. Si la encuesta es la misma o es nueva, determinar el objetivo, es decir, el “qué” y el “para qué”, teniendo en cuenta las características del bien o servicio que requiere evaluar y, asimismo, determinar la población objetivo. Se deberá socializar para su ejecución y definir los plazos de Entrega.
- c) La Ventanilla de Correspondencia realizará socialización y simulacros del conjunto de preguntas de acuerdo al objetivo que se busca.
- d) las dependencias aplicarán la encuesta de medición a los ciudadanos definidos según el punto anterior.
- e) La oficina de Correspondencia y equipo MIPG son los responsables de Consolidar y Tabular la información de acuerdo a los rangos de aceptación definidos.
- f) Analizar los datos obtenidos: En el Informe de PQRSD de determinará los resultados, la(s) acción(es) (de mejora, correctiva o preventiva), que se detecte en el análisis. Estos deberán incluirse en el plan de Acción y mejoramiento del Proceso de Atención al Ciudadano, para que tengan un tratamiento adecuado de implementación y seguimiento.

Calificación de la prestación de servicio:

La herramienta tecnológica o formato Excel formulado (con apoyo de la oficina de Sistemas) evaluará la prestación del servicio de los funcionarios de atención al ciudadano:

- Encuesta de Satisfacción al Ciudadano
- Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

Se evaluará y dará calificación a largo plazo (10 año) con la inversión tomada por la alta dirección del servicio al Ciudadano, en cualquiera de estas herramienta la entidad utilizará para la calificación y evaluación de la prestación del servicio:

1. **Chat en Línea:** calificación de servicio cuando se acabe la sesión de chat. Los clientes: comentarios, sugerencia.
2. **sistemas de tickets como Help Scout:** se evalúa las respuesta del servicio desde la bandeja de entrada del Correo Institucional.
3. soporte telefónico: se realizar las pregunta de satisfacción con la prestación del servicio.
4. **Calificación con estereotipos:** califican un servicio como "asombroso", "terrible", "bueno" o "no tan bueno". Uso de mecanismos Help scout (genial - bueno – malo), smileys (enojado - decepcionado - bien - genial) o el sistema USERLIKE (un sistema

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

de 5 estrellas o Símbolos de Colores como rostros que va del Excelente al Más Malo.

5. **Encuesta de seguimiento:** se evalúa la calidad del servicio a través de una encuesta por correo electrónico, por ejemplo, a través de Google Forms.
6. Encuesta en App: encuesta realizada en la APP y correo electrónico.
7. Puntuación del esfuerzo del cliente (CES): se evalúa la satisfacción del cliente que mide la **facilidad de una experiencia** con servicio prestado. Puede utilizar **tecnología como la IA y los chatbots** para mejorar la eficiencia y crear experiencias más personalizadas para los clientes.
8. Monitoreo de Redes Sociales: opiniones no filtradas de tus clientes, si tienes las herramientas adecuadas. Instagram, Facebook y Twitter de la entidad.
9. Análisis de la documentación: Evaluación cualitativo de la lectura o registros de por grabaciones o escritos.

Métricas de servicio objetivas:

La entidad utilizar cualquiera la siguiente métricas estadísticas para el análisis objetivo y cuantitativo del servicio. Estas métricas no son suficientes para juzgar la calidad de tu servicio por sí mismas, pero juegan un papel crucial para mostras las áreas en las que debes mejorar.

- **Volumen por canal:** Esto rastrea la cantidad de consultas por canal.
- **Primer tiempo de respuesta:** Esta métrica rastrea la rapidez con la que un cliente recibe una respuesta a su consulta. Esto no significa que su problema esté resuelto, pero es la primera señal de vida: notificarles que han sido escuchados.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo total promedio entre respuestas. Teniendo en cuenta el radico de la Correspondencia o turno asignado:
 - correo electrónico – Términos establecidos en la Ley,
 - Redes Sociales: 60 minutos.
 - El teléfono: 60 minutos
 - chat en vivo requieren una respuesta inmediata, es decir, menos de 2 minutos.
- **Índice de resolución al primer contacto:** evaluación cuantitativa y cualitativa de los problemas que se resuelven en una espuesta entre el número de problemas que requieren más respuestas.
- **Respuestas por ticket:** Digiturno o número de radicado asignado por distribución.
- **Casos pendientes entrantes/cerrados:** número de casos entrantes en comparación con el número de casos cerrados. Un número creciente indica que tiene que ampliar el equipo de servicio.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- **Índice de éxito de los clientes:** Llevar registro del número de clientes que encontraron lo que buscaban frente aquellos que no, puede reflejar si los clientes tienen ideas correctas acerca las ofertas y servicios prestados.
- **'Transferencias' por caso:** Traslado por competencias
- **Cosas que han salido mal:** Análisis de número de quejas/fallos por consulta del cliente.
- **Tiempo medio de espera en cola.** El tiempo promedio que los clientes que hacen cola o esperan su turno tienen que esperar para ser atendidos.
- **Abandono de espera.** El número de clientes que abandonan la cola o proceso de espera por servicio. Esto cuenta como una oportunidad de servicio perdida.
- **Tiempo de resolución de problemas.** El tiempo promedio antes de que se resuelva un problema.
- **Minutos gastados por llamada:** Evaluación del tiempo de espera en línea telefónica.

MEDICIÓN DEL DIGITURNO:

Para que la atención al Ciudadano se realice de manera ordenada y los tiempos de atención sean monitoreados, la entidad a largo plazo dispondrá de digiturno Virtual y/o presencial que permitirá clasificar a los ciudadanos según sus características de Grupos de Valor, para la prestación de servicios al Interior de la Entidad.

El turno asignado es el que indica el orden de llamado y posterior atención, pues la prioridad está dada por el sistema de clasificación realizado en el SOFTWARE de la Entidad, de acuerdo características (niños, ancianos, mujeres en embarazo, personas con discapacidad, Víctimas DDHH, Veedurías, Etc) que se acercan a la Ventanilla de Correspondencia, y bajo la asesoría de un profesional.

Seleccionador del Digiturno – FRONT PRESENCIAL :

- En el front de Atención, la entidad contará con equipo de Cómputo táctil y orientador (Conocimiento del Portafolio de Servicios) para guiar al ciudadano en el registro y solicitud del Turno.
- Se registrará en el Sistema acogido por la entidad y seleccionará al grupo de atención o de valor al que pertenece
- Digitar el NIT (si es una empresa jurídica) o cedula de ciudadanía (si es persona natural) luego damos click como indica la imagen de Sistema
- Seleccionar el tipo de Servicio al Cliente
- En la pantalla seleccionar tipo de servicio a solicitar (Preestablecido por el Sistema y la entidad)

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Toma del turno impreso por el selector
- Espera en pantalla de los turnos que se muestran
- Indicador en Pantalla del número de la ventanilla que lo atenderá
- Llamado y recibimiento del Turno, en la ventanilla correspondiente
- Entrega y registro del Turno: Turno distraído, Candelado o Atendido – El sistema registra hora, y cantidad de minutos en espera.
- Registro de atención
- Calificación del Servicio recibido
- Cierre del Turno: El sistema registra el tiempo de Atención, calificación y cierre del mismo.

Seleccionador del Digiturno Virtual

- Ubicarnos en la página web www.tolima.gov.co , y ubicar el botón a Ingresar opción Turnos
- En la pantalla encontrará los tipos trámites, chat, foro de la Gobernación del Tolima, que desea ingresar
- Al desplazarnos con la barra espaciadora de la derecha y llegar al final, encontramos la opción, se marca en el recuadro el Trámite, y luego se procede a Solicitar Turno en el cual damos click
- Diligenciar los campos: Datos personales, nit, rut, cedula, correo electrónico, teléfono móvil y tipo de usuario (Grupo de Valor o de Interés)
- Dar ingresar
- Paso siguiente seleccionar el tipo de trámite más en detalle que desea adelantar o solicitar
- Seleccionar la ventanilla o punto de atención que desea adelantar el servicio
- En Pantalla el sistema indica que si desea tomar el turno, y dar click en aceptar
- Simultáneamente al tener el turno, se debe enviar a la cuenta de correo Institucional correspondiente (la solicitud del servicio)
- Al ciudadano en reenvío al correo electrónico suministrado, se detallará el tiempo de espera, nombre del funcionario que lo atenderá y el punto de atención al ciudadano al que pertenece. En el caso demoras en la atención, a través de mensajes de texto en chat virtual se notificará la demora en la atención.
- Saludo protocolario por parte del funcionario que atiende de la entidad
- Se procede al registro del Turno: Turno distraído o Atendido – El sistema registra hora, y cantidad de minutos en espera.
- Registro de atención
- Calificación del Servicio recibido
- Cierre del Turno: El sistema registra el tiempo de Atención, calificación y cierre del mismo

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Responsable de la medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno

Origen de datos: Matriz de Indicadores, Buzón de sugerencias y datos estadísticos de la herramienta tecnológica.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Análisis del Formato de Buzón de Sugerencia, como una herramienta (en Línea o física), de uso exclusivo de los ciudadanos, que hace parte de un proceso de comunicación interna y externas que nos permite conocer la opinión de los ciudadanos y clientes internos de la entidad.

- Tipo de entrada (queja, sugerencia o consulta)
- Grupo de Valor y de Interés al que pertenecen: quienes realizan las quejas o sugerencias (Alumnos, docentes, Igbti, etc)
- ¿Se ha reenviado la queja o sugerencia a la persona u organismo responsable?
- ¿Se han tomado medidas para resolver la queja o sugerencia? - ¿Se ha producido reincidencia en las quejas?
- Clasificación por temas
- Clasificación de la sugerencia escritas o observaciones dejadas en los puntos de atención-

Resultados Estadístico y sumatarios de datos analizados se corresponden con un total de registros, considerando como registro a cada tema distinto planteado por un usuario concreto.

Reincidencia sobre ese tema se han encontrado diversos correos, Buzón de sugerencia virtual y Físico, que se procesarán en un único registro

Formula:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

VTS= (St -St-1) / St-1 x 100

VTS: Variación total de sugerencias

St: Sugerencias totales recibidas en la entidad en el periodo actual

St-1: Sugerencias totales recibidas en la entidad en el periodo anterior

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de la matriz de Indicadores que consolida las sugerencias por procesos y por temas, en concordancia con los informes mensuales de PQRSD allegados por cada punto de Atención.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

Encuestas del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano

Las encuestas diseñadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, es una herramienta brindada a las entidades pública para conocer la percepción de los ciudadanos y del Servidor público frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas. Esta encuesta es la única fuente de información existente sobre la percepción del servicio y de trámites puntuales en Colombia y es utilizada para orientar políticas, evaluar el impacto de intervenciones como los CIS1, contribuir con la medición del Código de integridad y realizar seguimiento a las metas en SINERGIA y al CONPES 3785 de 2013.

El estudio busca recoger información de primera mano para actualizar la política de servicio a los ciudadanos y dentro de sus objetivos busca construir con las entidades los ajustes

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

que requiera la Política de Servicio al Ciudadano para que responda a las necesidades y expectativas reales de la ciudadanía.

A través de esta herramienta se podrán conocer las experiencias de las Entidades Públicas para la implementación de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, así como su visión y expectativas de cambio y mejora en el servicio, considerando la realidad de territorios, así como las características de diversos sectores de la administración pública.

El Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, a largo plazo y gradualmente, adoptará e implementará de los instrumentos, que busca la identificación de las necesidades, lineamientos, para mejorar el servicio en las entidades públicas.

Para aplicar las encuestas a los ciudadanos y clientes, se tomará el paso a paso metodológico y Formulas Integradas para arrojar los resultados de las Mismas.

Una vez arrojados los resultados de Cada Tipo de Encuestas, esto podrá genera espacios de construcción conjunta mediante una metodología de cocreación para implementar acciones preventivas y Correctivas en todos los Puntos del servicio al ciudadano y en consultas con los ciudadanos y usuarios del servicio público.

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de la matriz presentada por el PNSC que consolida los datos por procesos y por temas, en concordancia con los informes mensuales de PQRSD allegados por cada punto de Atención.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación Equipo MIPG y planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

La herramienta tecnológica arrojará resultados estadísticos de las personas en situación de discapacidad que radican sus PQRSD en la ventanilla de Correspondencia y Portal WEB PQRSD.

Para la medición de la Satisfacción de las Personas con Discapacidad se deberá tener en Cuenta:

Accesibilidad Física (Af): Recoge toda acción que genere el desplazamiento o traslado de una persona de un punto a otro

Accesibilidad Sensorial (As): Tiene que ver con toda acción que implique el uso de los sentidos para efectos de comunicación, desplazamiento o relaciones sociales. Involucra personas con sordera o ceguera.

Accesibilidad Comunicativa (Ac): Involucra la posibilidad de emitir, recibir o intercambiar información de manera directa o indirecta a través del lenguaje (hablado, escrito, gesticulado o signado). Se incluye en esta dimensión todo lo relativo al uso de símbolos y signos destinados a la señalización.

Accesibilidad De Comprensión (Acm): Tiene que ver con la capacidad de entender la información que se da durante el proceso de comunicación, ya sea de persona a persona o a través de medios físicos, electrónicos o virtuales.

Accesibilidad Actitudinal (Aac): Involucra la manera en como los individuos y la sociedad se definen, valoran y actúan frente a las Personas en Situación de Discapacidad. Esto implica las relaciones que se establecen con base en experiencias anteriores, factores culturales, creencias e imaginarios acerca de la discapacidad.

Barreras: Cualquier obstáculo, estorbo o tropiezo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la permanencia, la circulación, la comunicación y la prestación de servicios a las personas con discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas, intelectuales o mentales.

Identificación de Discapacidad y/o limitación Física: El ciudadano o cliente interno describirá dentro de la encuesta de caracterización de grupos de valor y de interés su grado de discapacidad o limitación física.

Responsable de la medición: Oficina de Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de la matriz de Indicadores que consolida los tiempos de espera y respuesta del Digiturno por procesos y por temas, en concordancia con los informes mensuales de PQRSD allegados por cada punto de Atención.

Para originar los datos de Medición la Entidad establecerá el Modelo SERVQUAL fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los ciudadanos – clientes

| DIMENSIÓN | ASPECTO VALORADO |
|------------------------|---|
| Tangibles | *Equipamiento de aspecto moderno *Instalaciones físicas visualmente *Apariencia pulcra de los colaboradores *Elementos tangibles atractivos |
| Fiabilidad | *Cumplimiento de las promesas *Interés en la resolución de problemas *Realizar un servicio a la primera *Concluir en el plazo prometido *No cometer errores |
| Capacidad de respuesta | *Colaboradores comunicativos *Colaboradores rápidos *Colaboradores dispuestos a ayudar *Colaboradores que respondan |
| Seguridad | *confianza *Clientes seguros son su proveedor *Colaboradores amables *Colaboradores bien formados |
| Empatía | *Atención individualizada al cliente *Horario conveniente *Atención personalizada de los colaboradores *Preocupación por los intereses de los clientes *Comprensión por las necesidades de los clientes |

Tamaño De La Muestra: El total mes a mes de identificados del Grupo Poblacional.

Desarrollo Metodológico: el resultado estadístico será suministrado por la herramienta tecnológica adquirida por la entidad, para la prestación del servicio al Ciudadano.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS – PAAC

La entidad dará aplicación a la ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES, que dentro de la Política de Servicio al Ciudadano que deberá ser evaluada en concordancia entre la razón de ser, el propósito de la Entidad los intereses de sus directivos, funcionarios y contratistas, a través de alto nivel de compromiso organizacional, teniendo en cuenta que el conflicto de intereses se puede presentar en todos los momentos en los que se encuentra involucrada la toma de decisiones y por tanto se relaciona con la materialización de actos de corrupción.

Con este objetivo, se debe dar cumplimiento a la medición teniendo como base el Mapa de Riesgos de Corrupción, con las siguientes directrices:

- La alta Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.
- No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.
- Ningún funcionario, se encuentra autorizado para dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Ningún funcionario, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.
- No se encuentra permitido a ningún miembro de la Entidad, la realización de negocios que le representen ventajas personales o a terceros y/o lesionen los intereses de la Entidad.
- Es deber de todos funcionarios, la denuncia de cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad, en contra del buen uso de los recursos públicos o el privilegio para la realización de trámites.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Origen de datos: Formato de Declaración de Renta y Conflictos de Interés, Buzón de Sugerencias y PQRSD.

teniendo en cuenta la percepción de la mediación de la resolución de Conflicto de Interés de forma cualitativa se evaluó:

| | | |
|--|-------------------------|---|
| <u>Imparcial</u> | <u>Creatividad</u> | <u>Comprensión</u> |
| <u>Paciencia</u> | <u>capacidad de</u> | <u>Experiencia en</u> <u>resolución de conflictos</u> |
| | <u>Escucha</u> | |
| <u>Tolerante</u> | <u>Objetivo</u> | <u>Claridad en el abordaje</u> <u>de la situación</u> |
| <u>Analítico</u> / <u> sintético/Asertivo</u> | <u>Confidencialidad</u> | <u>capacidad de</u> <u>comunicarse</u> <u>adecuadamente</u> |

Desarrollo Metodológico: Matriz de Riesgo Institucional por proceso y Mapa de Riesgo.

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Secretaría de Planeación y TIC y todas las dependencias Responsables.

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LOS MÓDULOS DE GESTIÓN VIRTUAL

Se definirá a largo plazo los lineamientos de asistencia al cliente para que a través de los canales de servicio institucionales, en este caso específico el Modulo de Gestión Virtual, se garantice la prestación de un servicio ágil, oportuno y eficiente

- **Medición** cualitativa (competencias) y cuantitativa (objetivos).
- **Rol del líder:** direccionamiento, acompañamiento, articulación y compromiso.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- **Retroalimentación periódica** formal (mínimo tres veces al año) e informal (en el momento).
- **Retroalimentación multidireccional** (ascendente, entre pares).
- **Aplicación de herramientas analíticas** para la predicción del desempeño y su intervención.
- **Articulación con otros procesos de talento** como: formación, desarrollo de competencias, acciones de gestión del talento, liderazgo y calibración con los retos estratégicos.

Medición Objetiva

Se utiliza data objetiva y métricas sobre el comportamiento y lealtad de los consumidores correlacionada con mejoras en la empresa. La data que se mide generalmente es, entre otra:

- Tiempo de estadía en la página web
- Ratios de salida
- Tiempo de vida del cliente

Estos datos son obtenidos a través de plataformas de control y trazabilidad de la operación logística, los cuales ofrecen otra perspectiva para la medición de la satisfacción del cliente.

Medición Subjetiva

Aquí se utiliza data relacionada con el comportamiento de los clientes y sus sentimientos acerca de la empresa. Herramientas como encuestas online o entrevistas telefónicas son utilizadas para entender de mejor forma los puntos de vista personales de los consumidores.

Las preguntas más utilizadas son, ejemplo:

- En general, ¿cuán satisfecho estás con el servicio que te hemos entregado?

La herramienta aplicada es el Modelo SERVPERF, SERVQUAL Y LIKERT

| CANAL DEL SERVICIO | |
|--------------------|------------|
| VIRTUALES | Portal web |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| | Buzones electrónicos Chat Foro |
|--|--------------------------------------|

Desarrollo Metodológico: Se desarrolla con la herramienta de la Encuesta del Cliente Incógnito del PNSC. Igualmente la entidad podrá diseñar una herramienta de medición bajo distintos enfoques de PREGUNTAS, que agrupa en dos tipos: según el contexto y según la forma de la pregunta. Para reconocer las necesidades de los clientes existen dos tipos de preguntas:

- Preguntas de contexto: Preguntas de situación: son preguntas sobre los hechos y la forma como se recibe el servicio al usuario.
- Preguntas de problema: son preguntas acerca de las dificultades, descontentos o quejas del usuario.
- Preguntas de ganancia: son aquellas que sondean que tipo de acción concreta espera el usuario observar para sentir que recibe un buen servicio.

Preguntas de forma:

- Preguntas abiertas: la respuesta explica y da información desde la perspectiva del usuario, requiere respuestas amplias que no pueden responderse con un sí o con un no.
- Preguntas cerradas: da un sí, un no, o un dato como respuesta. Eco dirigido: repetir las últimas palabras o sobre las palabras que desea hacer alguna exploración o énfasis.

La entidad establecerá a largo plazo una estrategia de registro, a través del desarrollo del Modelo automatizados y Tecnológico para la medición Gestión Virtual

- Contar con las herramientas informáticas de alta tecnología y en constante actualización que permitan la agilidad en los procesos de atención.
- Instalar los paquetes software necesario en cada puesto de trabajo para el desarrollo efectivo de la labor asignada.

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia, Oficina de Control Interno, Herramienta tecnológica.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de los resultados arrojados por la Encuesta del Cliente Incógnito, o la herramienta tipo encuesta generada por la Entidad bajo el Modelo SERVPERF, SERVQUAL y LIKERT.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS Y PREFERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

A Largo plazo la entidad pretende Identificar y categorizar el tipo de usuario de los servicios y procesos buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar la relación del ciudadano con cada proceso del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI.

identificar las características intereses y necesidades de los ciudadanos a nivel Nacional, Departamental, Local (ciudad de Ibagué)

identificar las característica Interna (Dependencias) para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos.

Desarrollo Metodológico: A través de una Herramienta como la Encuesta de Caracterización de Grupo de Valor y de Interés, se pretende identificar un segmento de la población con características diversas que permiten su medición. En esta caracterización se busca determinar con los diferentes tipos de variables el tipo de usuario que accede a cada uno de los trámites y servicios, especificados por la entidad

VARIABLES de medición de la caracterización definidas en la Encuesta por la entidad se tuvo en cuenta:

- geográficas
- Demográficas
- Genero
- Edad

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- actividad económica
- Vulnerabilidad
- Intrínsecas
- acceso a canales
- conocimiento

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Origen de datos: Encuesta de Caracterización de Grupos de Valor y de Interés

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE ATENCIÓN ITINERANTE:

Canal itinerante de atención para que los ciudadanos accedan a la oferta institucional y del sector, como las ferias, unidades móviles, etc.

Módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial y con posibilidad de itinerancia.

Desarrollo Metodológicos: A través de una Herramienta como las diferentes Encuestas enfocadas al Ciudadano se realizará:

- Evaluación de las Capacitaciones
- Evaluación de la rendición de Cuentas,
- Evaluación de Satisfacción en las diferentes actividades externas de la entidad.
- Evaluación de satisfacción de la atención de reuniones Institucionales externas realizada por los líderes de procesos.

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de los resultados arrojados por las diferentes encuestas definidas por la entidad dirigida al Ciudadano.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES EN EL USO DE CANALES

Este componente cuenta con 10 estándares clasificados en dos módulos temáticos: acceso a partir de múltiples canales integrados y estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales.

El comité Institucional de Gestión y Desempeño a Largo Plazo definirá la aplicación gradual de los estándares mencionados a continuación, para la medición del uso de canales.

Desarrollo Metodológico: La herramienta debe contener 10 estándares clasificados en dos módulos temáticos: acceso a partir de múltiples canales integrados y estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales, a partir de los siguientes lineamientos

- a) Líneas de identificación y socialización de oferta de trámites y servicios.
- b) Líneas de adecuación de canales de acuerdo con la identificación realizada de oferta y demanda de trámites y servicios.
- c) Líneas de integración de canales para unificar la información a entregar a los ciudadanos.
- d) Líneas de selección y cualificación de talento humano de acuerdo con los requerimientos de servicios por parte de los ciudadanos.
- e) Líneas de adecuación de espacios físicos pensando en el servicio al ciudadano
- f) Líneas de procedimientos en términos de trámites, servicios e información de acuerdo con la normativa vigente y aplicable.
4. g) Líneas de seguimiento a la política.
- g) Establecer los canales de atención de la entidad, su horario de atención, sus responsables según su categoría y establecer su interoperabilidad dentro del proceso.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Canal virtual: Chat y Redes sociales: Oficina de Prensa
 - Canal Presencial y Telefónico: Ventanilla de Correspondencia y Dependencias.
 - Canal Correspondencia: Ventanilla de Correspondencia
- Personalmente, ya sea por escrito o verbalmente, en los espacios físicos o puntos de atención destinados para el recibo de la solicitud.
 - Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
 - Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
 - Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
 - Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la estrategia de Digital.
 - Chat en línea para la atención a la ciudadanía en tiempo real.
 - Otro que determine la entidad y ponga a disposición de la ciudadanía.

Estandara 1. Generalidades para la entidad: Asignar el equipo de servicio necesario para todos los canales de atención

Estandar 2 . Alistamiento de servidores en canales de atención: Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía: Programas de Cualificación.

- Aplicar protocolos y procedimientos de servicio a la ciudadanía establecidos por la entidad.
- Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia
- Implementar acciones que permitan reconocer e incentivar la labor desarrollada por los servidores asignados a los diferentes canales de atención, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.
- Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio

Estándar 3. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso: Corresponde a la gestión y al fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

Estándar 4. Acceso a partir de múltiples canales integrados: Garantizar y promover estrategias de múltiples canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados
- Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047
- Contar medios telefónicos y PBX para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.
- Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés

ESTANDAR 5. ACCESIBILIDAD TELEFÓNICA – PLATAFORMA TELEFÓNICA EN OPERACIÓN: Contar con un medios telefónicos y PBX para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.

Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés.

Estandar 6. Accesibilidad canales virtuales: Requisitos de accesibilidad de página web implementados

- Cumplir con los requisitos de accesibilidad que deben implementar las entidades en página web de acuerdo con la NTC 5854
- Revisar la información con la que cuenta la entidad en la página web y hacerla accesible para las población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad. Tener en cuenta que el contenido de la web debe ser “accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que pueden percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web(NTC 5854, ”. Garantizar los principios de la Norma NTC 5854 en página web.
- Promover el acceso a la información para la población en situación de discapacidad visual o auditiva; por medio de la implementación herramientas de accesibilidad del MINTIC – CONVERTIC y Herramientas de accesibilidad de MINTIC Centro de Relevó / SIEL

Estandar 8. Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales: Disponer en su sitio web de un acceso a la sede de acuerdo con su tamaño, estructura y capacidad, a través del cual la ciudadanía pueda:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Diligenciar un formulario de registro y crea cuenta de usuario con la entidad.
- Gestionar trámites, peticiones y servicios a través de su cuenta con la entidad.
- identificar el perfil de cada ciudadano, sus características, preferencias, hábitos, niveles de satisfacción, frecuencias de uso, expectativas, canales de comunicación y autorización para el uso de sus datos personales, para oferta automática de información o ajuste de trámites y servicios, entre otros.
- Cumplir con los atributos de la información que para el efecto determine el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Consultar su historial de trámites, peticiones y servicios.
- Recibir notificaciones de la entidad
- Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención
- Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites.
- Establecer y divulgar procedimientos institucionales para la producción y la generación de información de los distintos canales: identifica responsables y periodicidad de actualización de los flujos de información, que permita generar unidad de criterio en la entidad

Estrategia 9. Lenguaje claro: Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.

- Adelantar un diagnóstico en materia de lenguaje claro en la entidad de tal manera que se identifiquen las brechas existentes y de esta manera, establecer el plan de acción en la materia.
- Una vez realizado el diagnóstico, la entidad debe identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- Llevar a cabo laboratorios de simplicidad (ejercicios de validación de documentos) con ciudadanía o público objetivo, que permitan reconocer la claridad y el nivel de comprensión de la información. 5. Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades

Estrategia 10. Seguimiento al servicio: Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Aplicar herramientas tales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, para interactuar con los ciudadanos e identificar si la promesa de valor se está cumpliendo o no
- Adelantar procesos de medición y retroalimentación para el mejoramiento del índice de satisfacción de acuerdo con la estrategia de servicio, promesa de valor y objetivos de la promesa de valor
- Establecer herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.
- Establecer e implementar mecanismos de control que permitan evidenciar la homogeneización de la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención.
- Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los ciudadanos.
- Producir y difundir periódicamente en el sitio web, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad de acuerdo a los Lineamientos de la Ley 1712 de 2014: a) El número de solicitudes recibidas. b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. c) El tiempo de respuesta a cada solicitud. d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
- Adoptar estrategias de interactividad con el ciudadano a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, entre otras).
- Definir a través de un mapa del ciclo del servicio, la secuencia de los momentos de la verdad con el ciudadano. Es decir, Describir cada uno de los momentos de la verdad antes, durante y después de la interacción con el ciudadano e identificar aquellos que generen mayor impacto en el ciudadano.

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de los resultados arrojados por las diferentes encuestas definidas por la entidad dirigida al Ciudadano.

- Herramienta del Software
- Encuestas PNSC,
- Encuestas Grupo de Valor y demás indicadores establecidos en este manual.

Frecuencia: SEMESTRAL

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|--|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Versión: 01 |
| | | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Responsable análisis de datos: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN MECANISMOS DIGITALES PARA HACER SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PQRSD

Se fundamenta en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para dar cumplimiento al marco normativo con referente a las funciones de las Oficinas de Control Interno, en cuanto verificar , vigilar y realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana en cuentas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Desarrollo Metodológico: Informe de seguimiento a las PQRSD oficina de Control Interno; Por otro la el reporte generado en la Matriz de Reportes realizadas por las Diferentes Dependencias en la Herramienta Tecnológica, y el Informe PQRSD semestral publicado en el enlace de Transparencia página web de la entidad.

- Solicitud de la Información
- Parametrización con base a la Ley 1712 de 2014
- Revisión y Clasificación de la Información
- Consolidación y Análisis de la Información
- Gestión de las PQRSD que implica: Recepción, enlace web, Formato electrónico, Reporte Estadístico Matriz generada por la herramienta tecnológica, canales de comunicación,
- Reporte de Alertas de Incumplimiento de respuestas
- Clasificación de las PQRSD radicadas por semestre

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno

Origen de datos: Herramienta tecnológica, Informe PAAC, e Informe PQRSD.

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN DE LOS MODULOS DE AUTOGESTIÓN:

La entidad deberá establecer a largo plazo la entrada en producción de módulos de autogestión que permitirán al ciudadano tener acceso a los diferentes servicios y trámites ofertados ejemplo: pago de servicios públicos, descargos y pagos de facturas, descargo y pagos de estampillas electrónicas, etc.

Estos nuevos desarrollos a futuro le permitirá a la entidad hacer operaciones como la confirmación y aplicación inmediata de pagos; la generación de ordenes y expedición del documentos para ser efectuado a manera virtual.

Los módulos de autogestión se suman a otros canales digitales: las App, tiendas App Store, para los sistemas operativos IOS y Google Play para los teléfonos que operan con Android.

En la App los usuarios pueden efectuar los trámites, reportar daños en los servicios o no acceso a trámites, consultar las Oficinas de Atención al Cliente, la ubicación georreferenciada de los puntos de atención, seguir los eventos, leer las noticias de la empresa, reportar fraudes y denunciar actos indebidos de funcionarios y/o contratistas de la entidad. Otro canal digital articulado con la Dirección Administrativa Financiera y Técnica es módulo de Factura Web para cancelar de forma práctica y segura, 24/7, la factura de los trámites y servicios que accede el ciudadano.

Desarrollo Metodológico: Informe de seguimiento a las PQRSD

Desarrollo Metodológico: Como mínimo se debe contar con tres niveles, así:

- a) a). Primer nivel de atención: la entidad debe desarrollar instrumentos de autogestión a través de los diferentes canales, con el objeto de que la ciudadanía acceda de manera fácil y rápida a los trámites y servicios.
- b) b). Segundo nivel de atención: a partir de la caracterización realizada, se realizará la atención y la orientación de consultas generales, peticiones, solicitudes, quejas o reclamaciones de baja complejidad. El ciudadano puede optar por cualquiera de los canales múltiples ofertados por la entidad tales como el canal presencial, telefónico

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

o a través del sitio web. Cuando se evidencie que el trámite o servicio demandado requiere atención especializada, la ciudadanía es remitida al nivel 3.

c). Tercer nivel de atención: se realizará la atención y la asesoría de consultas especializadas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamaciones de mayor nivel de complejidad correspondiente a programas de gobierno más específicos, las cuales serán atendidas por servidores especializados

Realizar ejercicios de capacitación periódica a los servidores públicos encargados de la atención de la ciudadanía en los diferentes canales de atención con el propósito de que estos estén altamente entrenados para orientar la ciudadanía y proveer servicios de excelencia y conozcan claramente el portafolio de servicios y la estructura de la entidad.

Además deberá tener en cuenta:

- Solicitud de la Información
- Parametrización con base a la Ley 1712 de 2014
- Revisión y Clasificación de la Información
- Consolidación y Análisis de la Información
- Gestión de las PQRSD que implica: Recepción, enlace web, Formato electrónico, Reporte Estadístico Matriz generada por la herramienta tecnológica, canales de comunicación,
- Reporte de Alertas de Incumplimiento de respuestas
- Clasificación de las PQRSD radicadas por semestre

Responsable De La Medición: Oficina de Sistemas, Ventanilla de Correspondencia y Oficina de Control Interno.

Origen de datos: Para obtener información que alimente este indicador, se dispone de la los resultados arrojados por la parametrización definida y los resultados estadísticos generado en la Herramienta tecnológica.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD , publicados en el Portal Institucional de la entidad.

MEDICIÓN PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN EN ATENCIÓN PREFERENCIA E INCLUYENTE

La entidad establecerá a largo plazo el cumplimiento a la Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, se adoptarán medidas que generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Desarrollo Metodológico: Efectuar verificación y cumplimiento a la Ley a Ley 1346 de julio 31 de 2009 y la NTC 6047, como mínimo, de las siguientes acciones para ajustar sus servicios:

- Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos
- Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual
- Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico
- Deberes para la Reconozca las diferentes discapacidades
- Deberes para la adecuada atención de emergencias y desastres
- Tipos de Discapacidad
- Servicios de apoyo que favorecen la inclusión
- Utilice una terminología apropiada, lenguaje claro, herramientas de traducción para la población Indígenas o en discapacidad Visual o auditiva
- Atención adecuada de acuerdo al canal por el cual interactúe
- Canal presencial Por tipo de discapacidad: Canal telefónico, Virtual y Presencial}
- Atención de peticiones, quejas y reclamos

Responsable De La Medición: Ventanilla de Correspondencia, Oficina de Control Interno

Origen de datos: Para obtener información que alimente estos reportes estadístico, se dispone de la los resultados arrojados por la parametrización definida y los resultados: os

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|--|---|------------------------|
| | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

- Herramienta tecnológica y diferentes aplicativos,
- descargue de la información y trámite en línea, Página Web, Traductores,
- Diagnóstico NTC 6047, Resultados Estadísticos de la inducción y Reinducción,
- Evaluaciones de Desempeño
- Informe PQRSD Semestral.

Frecuencia: SEMESTRAL

Responsable análisis de datos: Con el apoyo y orientación del Equipo MIPG y Planeación

Técnica estadística o gráfica a utilizar: para dar a conocer los datos y el resultado de este indicador se dispuso la utilización de barras. El resultado de los indicadores se dará a conocer a través los informes de PQRSD, publicados en el Portal Institucional de la entidad.

Nota: Para la medición de los datos estadísticos, la entidad deberá concertar con el operador del Software las necesidades internas, para efectuar seguimiento al comportamiento del servicio al Ciudadano. Las Necesidades y requisitos de parametrización deberán quedar consignada dentro del acto contractual, siendo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y por la alta dirección.

La ventanilla de Correspondencia, archivo Central, equipo MIPG y Planeación escogerá cuál de los mecanismos de medición mencionados son pertinentes para la medición del Servicio al Ciudadano dentro de la entidad, y serán notificados al operador del Software para que proceda su configuración. Teniendo en cuenta el presupuesto asignado para la programación, instalación y puesta en marcha de los módulos requeridos.

BIBLIOGRAFÍA:

<https://www.congente.coop/index.php/joomla/other-components/buzon-de-sugerencias>

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/L_08%20Mecanismos%20medici%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20%281%29.pdf

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20de%20implementaci%C3%B3n%20est%C3%A1ndares%20de%20excelencia%2018052018.pdf>

https://www.agencialogistica.gov.co/recursos_user//documentos/editores/3942/GUIA%20MEDICION%20DE%20INDICADORES%202014x2.pdf

<https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/#:~:text=Permite%20mostrar%20gr%C3%A1ficamente%20el%20principio,muchos%20triviales%20a%20la%20derecha.>

<https://www.congente.coop/index.php/joomla/other-components/buzon-de-sugerencias>

Aiteco Consultores. (2013). <http://www.aiteco.com/>. Obtenido de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

https://www.agencialogistica.gov.co/recursos_user//documentos/editores/3942/GUIA%20MEDICION%20DE%20INDICADORES%202014x2.pdf

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2016/14792-DOC-20160616.pdf>

<http://www.sprbun.com/documents/20181/34042/Instructivo+digiturno.pdf/c75630a3-4f59-4f79-95b0-8f08a8c5f4af>

Ditutor. (2015). www.ditutor.com. Obtenido de http://www.ditutor.com/inferencia_estadistica/nivel_confianza.html

Endo Fienco, A., Moreira, N., & Rosero ,

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2020/guia_lenguaje_claro_101120.pdf

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Estrategias+para+la+construcci%25C3%25B3n+del+Plan+Anticorrupti%25C3%25B3n+y+de+atenci%25C3%25B3n+al+ciudadano.pdf/7ea56bcc-82b1-49eb-b71a-8215964d32cc?version=1.1>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/abc-para-la-construccion-del-plan>

<http://ccmagangue.org.co/pdf/pdftransparencia/ATENCIONALCIUDADANO/Manual%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Cursos diapositivas de Servicio al Cliente SENA 2019.

<https://www.fng.gov.co/ES/Documentos%20%20Informes%20cliente/Manual%20de%20Servicio%20al%20Cliente%20V5.pdf>

https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202m01_manual_de_servicio_al_ciudadano_v00.pdf

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/ManualServicioAlCiudadano_2020.pdf

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587902/7+GUI%C2%B4A+SUIT+2015+VII+-+Racionalizacio%C2%B4n++v2.pdf/abd77046-2516-718f-610d-3ff985f9d903>

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586225/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/438f849e-ba7a-e124-86a3-5a02caf79ba2?t=1549048560213>

<https://www.empopamplona.com.co/suit/>

<https://www.youtube.com/watch?v=YTbCVIos0wM>

HISTORIAL DE CAMBIOS:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Código: FOR-GA(GD)-003 |
| | ACTIVIDAD: Gestión Documental | Versión: 01 |
| | FORMATO: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha: 01/2022 |
| | | Página: 1 de 2 |

| Fecha de aprobación versión actual | Versión modificada | Descripción del cambio |
|------------------------------------|--------------------|---|
| Diciembre de 2021 | 1 | -Elaborado con base al Manual Operativo del MIPG - Guía de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015. |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|---|
| Nombre: EQUIPO MIPG Cargo: Contratista - administrativa y financiera. Fecha: Noviembre 2021 | Nombre: Jorge Lozano Cargo: Director Administrativo Financiera y Técnica Fecha: Diciembre 2021 | Nombre: Alejandro Ortiz Cargo: Gerente Fecha: Diciembre 2021 |

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. **COPIA CONTROLADO**