

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Contenido

Introducción	2
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Glosario	2
4. Deberes del Municipio con la atención al ciudadano	3
5. Atributos de calidad en el servicio	4
6. Comportamientos asociados al buen servicio	5
7. Derechos y Deberes de los Ciudadanos	5
7.1 Derechos de los Ciudadanos	5
7.2 Deberes de los Ciudadanos	6
8. Valores en la Prestación de un Buen Servicio	7
9. Canales Oficiales de Atención a la Ciudadanía	8
10. Canales No Oficiales	8
11. Protocolos de Atención	9
11.1 Etapas de los protocolos de atención	9
11.2 Oferta de Servicios en los Canales de Atención	12
12. Evaluación de percepción de la Satisfacción del Ciudadano	13

Introducción

El Manual de Atención al Ciudadano, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos y los trabajadores oficiales, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.

1. Objetivo

Comunicar los lineamientos necesarios para brindar una buena atención al ciudadano, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los servidores públicos y los trabajadores oficiales que participan en el ciclo de Servicio, para asegurar el pleno desarrollo del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.

El manual presenta los elementos necesarios para ofrecer una atención de calidad a los usuarios, definiendo conceptos, comportamientos, roles, metodologías y procedimientos del Ciclo del servicio; que demuestren la importancia del ciudadano para la Entidad.

2. Alcance

El Manual está dirigido a todos aquellos que participan en el desarrollo del ciclo del servicio, es decir, aquellos que desde sus dependencias ofrecen atención al público, tanto los que direccionan hasta los que realizan la atención; para lograr el cumplimiento de funciones.

3. Glosario

- Grupos de interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

- Grupos de valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).
- Ciudadano: Persona destinataria de bienes y servicios Denuncia: Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso.
- Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.
- Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.
- Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
- Queja: Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- Reclamo: Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

4. Deberes de la ESU con la atención al ciudadano

Como entidad pública y participe en el cumplimiento de los fines esenciales del estado, tenemos como obligaciones con la comunidad:

- Tener una oficina encargada de atender solicitudes de los usuarios, disponer de espacios idóneos y cómodos de atención al público.
- Garantizar atención personal al público durante mínimo cuarenta (40) horas a la semana en horarios que cumplan las necesidades de los ciudadanos.
- Establecer un sistema de turnos según las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio del trato prioritario a las personas en alguna situación especial.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5
Teléfono: 444 34 48

info@esu.com.co - www.esu.com.co
Medellín - Antioquia

- Tratar de manera respetuosa, considerada y sin distinción a todas las personas.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de derechos y deberes del usuario y los medios disponibles para garantizarlos.
- Adoptar medios tecnológicos para gestionar y resolver peticiones, y usar medios alternativos para quienes no dominen la tecnología.
- Las demás que señalen la Constitución y la ley.

5. Atributos de calidad en el servicio

Para de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU es importante que la atención se preste con los siguientes atributos:

- Accesibilidad en la información: Posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
- Claridad en la respuesta: Garantía que la respuesta y atención se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigido.
- Oportunidad: Posibilidad que tiene el Ciudadano de obtener los servicios que requiere en el menor tiempo posible.
- Calidez en la atención: Calidad de cordialidad, comunicación respetuosa y asertiva con el ciudadano.
- Transparencia: Garantía del Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.
- Pertinencia: Garantía que los grupos de valor reciban los servicios y la información que requieren.

6. Comportamientos asociados al buen servicio

La Entidad da cumplimiento a los siguientes comportamientos asociados al buen servicio.

- Respeto: Muestra amabilidad y cortesía. El respeto empieza con una consideración básica de los sentimientos de los demás.
- Confiabilidad: El servicio se presta de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión y validez de la información siempre con transparencia y equidad.
- Amabilidad: Brindar el servicio solicitado de manera cortés, gentil y sincera, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- Rápido: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Trato Digno: El servicio debe ser prestado con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con igualdad y sin discriminación.
- Incluyente: El servicio deberá ser para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Empático: El trato con el ciudadano debe interiorizar y comprender de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano, poniéndose siempre en los zapatos del otro.

7. Derechos y Deberes de los Ciudadanos

7.1 Derechos de los Ciudadanos

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y los trabajadores oficiales y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

7.2 Deberes de los Ciudadanos

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.

6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento
7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos, los trabajadores oficiales y autoridades públicas.
9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios
11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, para cada trámite.
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones
13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada

8. Valores en la Prestación de un Buen Servicio

- Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación."

9. Canales Oficiales de Atención a la Ciudadanía

A. Presencial: Es el medio de contacto físico y personal entre los ciudadanos y la Entidad Carrera 48 # 20-114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5.

B. Telefónico: Es el Medio de contacto verbal establecido de forma telefónica entre los Ciudadanos y la Entidad. 444 3448

C. Virtual: Es el Medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad. Este canal desarrolla diferentes modalidades de contacto virtual, como son:

- Portal Web: Se puede consultar información de interés general y registrar pqr (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción), realizar trámites virtuales o consultar sus requisitos, las 24 horas del día en la página web www.esu.com.co .
- Chat: Se puede consultar información de los trámites, servicios, programas y proyectos o realizar solicitudes en tiempo real a través del chat en la página info@esu.com.co .

10. Canales No Oficiales

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no responden a una atención de calidad.

Se consideran canales no oficiales el Correo personal o institucional, teléfono personal o institucional, in Situ o visitas realizadas por el Gerente o directivos a la comunidad, redes sociales, entre otras.

Los canales no oficiales no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, pero puede suceder que se realicen por estos medios, y el servidor que conozca la solicitud, deberá registrarla, enviando la información al correo que se defina por Servicio a la Ciudadanía, en donde se entregará un número de radicado a la solicitud con el cual podrá hacerse seguimiento.

11. Protocolos de Atención

Los protocolos de atención son un conjunto de reglas o lineamientos que deben seguirse a la hora de atender a la ciudadanía por cualquiera de los canales de atención.

Elementos comunes en los protocolos de atención

- La actitud: Es el comportamiento en relación con los otros. A la hora de atender a la ciudadanía, debes tener una actitud de servicio, estar siempre en posición corporal adecuada, dispuesto a escuchar al otro, ponerte en su lugar y ser consciente de que cada persona tiene necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.
- Imagen: Es la representación visual de un objeto, pero en contexto de la Administración pública es la percepción del ciudadano ante la prestación del servicio, tanto de la imagen del personal como de la entidad, forma de vestir, puesto de trabajo, tono de voz, forma de escuchar, entre otros.
- Comunicación: Es la acción de comunicarse, de intercambiar información por medio de signos lingüísticos.

En la comunicación con el ciudadano ten en cuenta:

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evita hablar con terceros mientras estás atendiendo un ciudadano.
- Ser cortés y respetuoso con el ciudadano, sin ser muy informal o demasiado formal.
- Dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora”.
- Evitar las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

11.1 Etapas de los protocolos de atención

- a. Atención presencial: Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información y/o asesoría, en temas relacionados con el Municipio.

La sede está Carrera 48 # 20-114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5, en donde el ciudadano es atendido personalmente, para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, además el ciudadano podrá tramitar directamente con la entidad sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en un horario de atención, de lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 y 1:30 pm a 5:30 y los viernes de 7:30 am a 12:30 m. y 1:30 pm a 4:30 pm

- b. Ventanilla de Correspondencia: A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.

Los servidores públicos, los trabajadores oficiales y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante.

La ubicación física de la ventanilla es Carrera 48 # 20-114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5.

- c. Buzones: Es el canal a través del cual los ciudadanos, los servidores públicos, los trabajadores oficiales y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
- d. Atención Telefónica: Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La comunicación telefónica se establece a través del número telefónico 444 34 48, se puede comunicar con atención al ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites.

- e. Atención Virtual: En la página web de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios.

A través de la página web, en el enlace: www.esu.com.co , el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones,

quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

Correo electrónico: poner correo electrónico, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

f. Atención Especial: La atención especial, es aquella que facilita el acceso a los servicios a las personas que por su situación física, sensorial o personal requieran una atención preferencial.

- Adultos mayores o mujeres embarazadas: Debes dar prelación en su atención, tendrán fila y turnos preferenciales y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- Niños y adolescentes: Tienen prelación sobre los demás usuarios. Escúchalos atentamente y da un tratamiento reservado a su solicitud. No manifestar incredulidad sobre lo que digan. Háblales claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- Personas en situación de vulnerabilidad: Son aquellas que están en una situación de indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, esta situación de vulnerabilidad coloca a estas personas en desventaja respecto al ejercicio pleno de sus derechos y libertades.
- Pueden ser mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas, desplazados, migrantes, etc.
- Personas de talla baja: Busca la forma de estar a la altura de una persona de talla baja; recuerda hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.
- Grupos étnicos minoritarios: Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de no tenerlo, debes pedirle a la persona que explique con señas o entregue los documentos de la solicitud, para revisarlos y comprender cuál es la solicitud.

En caso de no ser posible la comunicación, indícale que deje por escrito la solicitud o graba su solicitud, para pedir apoyo técnico de La Empresa para la

Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, para la búsqueda y designación de un intérprete.

- Población LGBTI: La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.
- Personas con discapacidad: Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.

11.2 Oferta de Servicios en los Canales de Atención

Los canales de atención ofrecen acceso a los diferentes servicios de La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, como solicitar información u orientación, radicar una PQRSD.

A la hora de radicar una PQRSD, de forma verbal o escrita, por cualquiera de los canales de atención, tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- Petición: Es una solicitud ciudadana de información, orientación, copias de documentos no reservados, reconocimiento de derechos o prestación de servicios.
- Queja: Es una solicitud ciudadana de información, orientación, copias de documentos no reservados, reconocimiento de derechos o prestación de servicios.
- Reclamo: Es una declaración de insatisfacción por un servicio prestado de manera irregular por parte de la entidad.
- Sugerencia: Es una recomendación, planteamiento o propuesta expresada en relación con una mejora en la prestación de los servicios de la entidad, que impliquen beneficios para la ciudadanía.
- Denuncia por actos de corrupción o conflictos de interés: Es una declaración de actos de corrupción o situaciones donde se presente un conflicto entre intereses personales y los intereses públicos u oficiales de servidores públicos y trabajadores oficiales o contratistas de la entidad.
- Trámite: Es una diligencia o proceso que contiene una serie de pasos reguladas a nivel nacional o municipal, que la ciudadanía debe realizar para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia con la solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia, aceptando o negando la solicitud.

12. Evaluación de percepción de la Satisfacción del Ciudadano

Con el objetivo de recibir una debida retroalimentación sobre la calidad y oportunidad de los servicios que presta La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU definirá los procedimientos a realizar para realizar dicha medición.