

ANEXO 6.

**Protocolo De Atención Al Ciudadano Y Usuarios De Canales Electrónicos Y
Digitales Del Concejo Distrital De Cartagena**

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	iv
LISTA DE IMÁGENES	v
INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS.....	2
2.1. Objetivo general.....	2
2.2. Objetivos específicos	2
3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA ..	3
MISIÓN DE LA ENTIDAD	3
VISIÓN DE LA ENTIDAD.....	3
3.1. Valores.....	3
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS BUENA ATENCIÓN.....	4
3.1. Actitud.....	5
3.2. Lenguaje	6
4. CONCEPTO DE SOLICITUDES MISIONALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS.....	7
4.1. Solicitudes Misionales.....	7
5. CANAL ELECTRÓNICO	10
5.1. Atención Virtual.....	11
5.1.1. Peticiones Quejas Y Reclamos	12
5.1.1.1. Gestión De Las Peticiones	14
5.1.1.1.2. Tiempo de respuestas a los derechos de peticiones	15
5.1.2. Correo Electrónico.....	16
5.1.3. Chat Y Redes Sociales.....	16
5.1.3.1. Chat	16
5.1.3.2. Redes Sociales	17

6. VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO	18
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	19

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1. Principios y Valores éticos del Concejo Distrital de Cartagena 3

LISTA DE IMÁGENES

Imagen N° 1. Flujos del Portal - trámites y servicios	11
Imagen N° 2. Proceso de Gestión de peticiones Concejo Distrital de Cartagena	14

INTRODUCCIÓN

El Concejo Distrital de Cartagena es una corporación político administrativa que busca debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sindéresis los proyectos de acuerdos y ejercer el correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital de la ciudadanía, por lo tanto, prestar un servicio humano y de calidad debe ser su prioridad.

El protocolo de atención al usuario de la entidad brindara información primordial para la atención al usuario buscando su satisfacción asegurando una prestación de trámites y servicios de acuerdo a los principios constitucionales de igualdad, celeridad, oportunidad y basándose en estándares de eficacia y eficiencia.

Con el diseño y aplicación del protocolo de atención al usuario y ciudadano por el canal digital y electrónico del Concejo Distrital de Cartagena se busca que la atención brindada por el talento humano vinculado a la entidad en este canal se realice bajo altos estándares de calidad y una agradable atención al ciudadano garantizando trato digno en la prestación de los trámites y servicios.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Contar con un protocolo de atención digital y electrónica para la prestación de los servicios y trámites que se ofrecen en la página web de la entidad.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer un protocolo de atención para los usuarios de los servicios y trámites ofrecidos por la página web que permitan al Concejo Distrital de Cartagena prestar servicios de calidad a la ciudadanía en el marco de un buen servicio.

3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

MISIÓN DE LA ENTIDAD: “Debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sindéresis los proyectos de acuerdos y ejercer el correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital”

VISIÓN DE LA ENTIDAD: "Posicionar al 2020, al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, como una corporación moderna y eficiente en su función administrativa, en aras del ejercicio democrático, del control social y político”

3.1. Valores

Tabla N° 1. Principios y Valores éticos del Concejo Distrital de Cartagena

PRINCIPIOS	VALORES
Responsabilidad	Compromiso
Liderazgo	Creatividad
Respeto	Calidad
Transparencia	Austeridad
Igualdad	Integridad
Justicia	Trabajo en equipo
	Honestidad

Fuente. Concejo Distrital

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS BUENA ATENCIÓN

El talento humano que se encuentre vinculado al Concejo Distrital de Cartagena y que mantenga relaciones de interacción con los usuarios a través de los distintos canales de atención, mantendrán buena disposición para actuar de forma:

- **Fiabilidad:** Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.

- Cumplimiento en la prestación de los servicios programados
- Oportunidad de la atención de urgencias
- Continuidad y orden lógico en la atención
- Interés en la resolución de problemas de los usuarios
- Cuidado en el registro de información de los usuarios

- **Capacidad de respuesta:** Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- Sencillez de los trámites para la atención
- Oportunidad en la asignación de citas
- Disposición para atender preguntas
- Agilidad del trabajo para atención más pronta
- Cooperación entre funcionarios

- **Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario

- Amabilidad en el trato, por de concejales, funcionarios de la entidad.
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, recepcionistas y personal administrativo.
- Atención individualizada al usuario.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre quejas, reclamos
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

3.1. Actitud

Los colaboradores del Concejo Distrital e Cartagena de Indias, debe acoger una actitud sensible, humana, respetuosa hacia todas los visitantes y comunidad en general que requiera de sus servicios. Para hablar del concepto exponemos varios autores acerca de lo que expresan del él (revista edu- física).

F. H. Allport: “Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden”.

R. H. Fazio & D. R. Roskos-Ewoldsen: “Las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de esos objetos”.

M. Judd: “Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria”.

Todos los funcionarios del Concejo deben tener disposición del servicio de calidad, para ello deben estar altamente motivados y comprometidos con la entidad, la atención que los funcionarios den a toda la ciudadanía en general debe ser libre de condiciones y gestiones que representen discriminación , como por ejemplo sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la entidad. Ningún funcionario del Concejo Distrital de Cartagena podrá entorpecer el acceso a los servicios que brinda la Entidad por anteponer intereses personales.

3.2. Lenguaje

Los funcionarios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, deben manejar una comunicación asertiva, debe ser respetuoso, sereno y acorde con lo que se está intimando, evitar tecnicismos que confundan al usuario, obviar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. Por ningún motivo está permitido realizar abreviaturas.

Todos los funcionarios deben manejar un lenguaje entendible y cabal, dar respuestas claras y completas, no usar palabras tajantes, ni displicentes a los usuarios y/o colaboradores.

4. CONCEPTO DE SOLICITUDES MISIONALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS.

Figura N° 1. Atención al Usuario



Fuente. Los autores

4.1. **Solicitudes Misionales:** Son los requerimientos de los usuarios de algún servicios o trámite que ofrece la entidad.

4.1.1. **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Para presentar una sugerencia esta debe contener por lo menos:

- Los nombres completos
- Documento
- Dirección
- Teléfono del ciudadano.

4.1.2. **Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.

4.1.3. **Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres completos y documento de identificación del quejoso, dirección de notificación y teléfono
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente irreflexivas o se refiera a hechos irrelevantes.

4.1.4. **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres completos, documento, dirección, teléfono del ciudadano reclamante.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

5. CANAL ELECTRÓNICO

El Concejo Distrital de Cartagena a la vanguardia de los tiempos habilita el canal electrónico y digital para sus usuarios y ciudadanos adoptando las tecnologías que lo habilitan teniendo en cuenta que con las nuevas tecnologías y el uso del internet se puede ampliar la base de las personas que acceden a las instituciones en busca de un trámite y un buen servicio.

Teniendo en cuenta que la masificación de estos canales electrónicos es extraordinaria es necesario para las entidades contar con un protocolo de atención generando aprendizaje en los colaboradores con el fin de crear esas competencias que se necesitan para atender al ciudadano – usuario

De acuerdo a la Guía de atención al ciudadano cliente por múltiples canales realizada por Ministerio de las tecnologías de la información en el año 2011 es necesario tener en cuentas estas consideraciones para el uso de los canales electrónicos de acuerdo al servicio que este presta:

1. **Evitar el uso de abreviaciones y expresiones informales:** teniendo en cuenta que todas las poblaciones no utilizan el mismo dialecto, algunos son específicos de un tipo de ciudadanía.
2. **Destacar elementos importantes del mensaje:** Es necesario entender las limitaciones de tiempo de los usuarios, dando un lenguaje sencillo y de utilidad al usuario, desatacando lo esencial del contenido.
3. **Contemplar limitaciones de compatibilidad, accesibilidad y usabilidad:** Entregando a la ciudadanía un sitio fácil de usar que le facilite una experiencia agradable al ciudadano – usuario. Es recomendable verificar que el hardware y el software a utilizar sean compatibles en sus requerimientos de compatibilidad.
4. **Entender la inmediatez de la comunicación para el canal seleccionado:** El canal electrónico es seleccionado para realizar un intercambio de información entre ciudadanos-clientes y entidades de manera inmediata, de

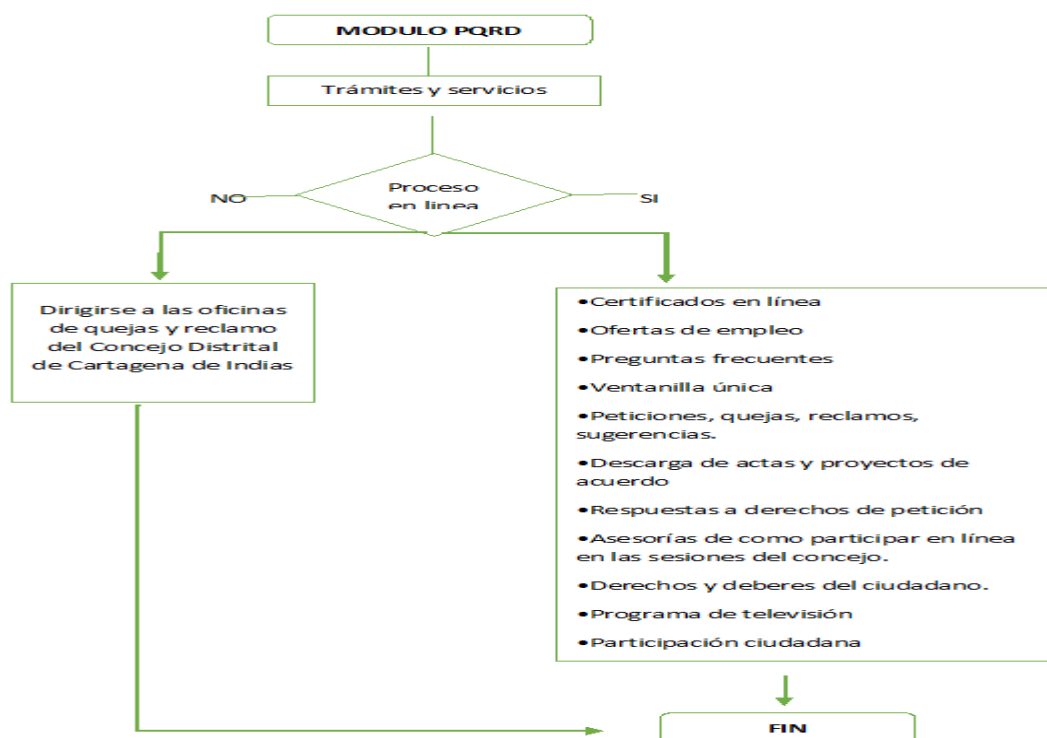
ahí la necesidad de brindar una respuesta oportuna por la condición en la que fue escogido, es necesario entender la diferencia que implica la atención a través de un correo electrónico, un chat en línea y comenzar a priorizar, estableciendo protocolos de atención.

5.1. Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

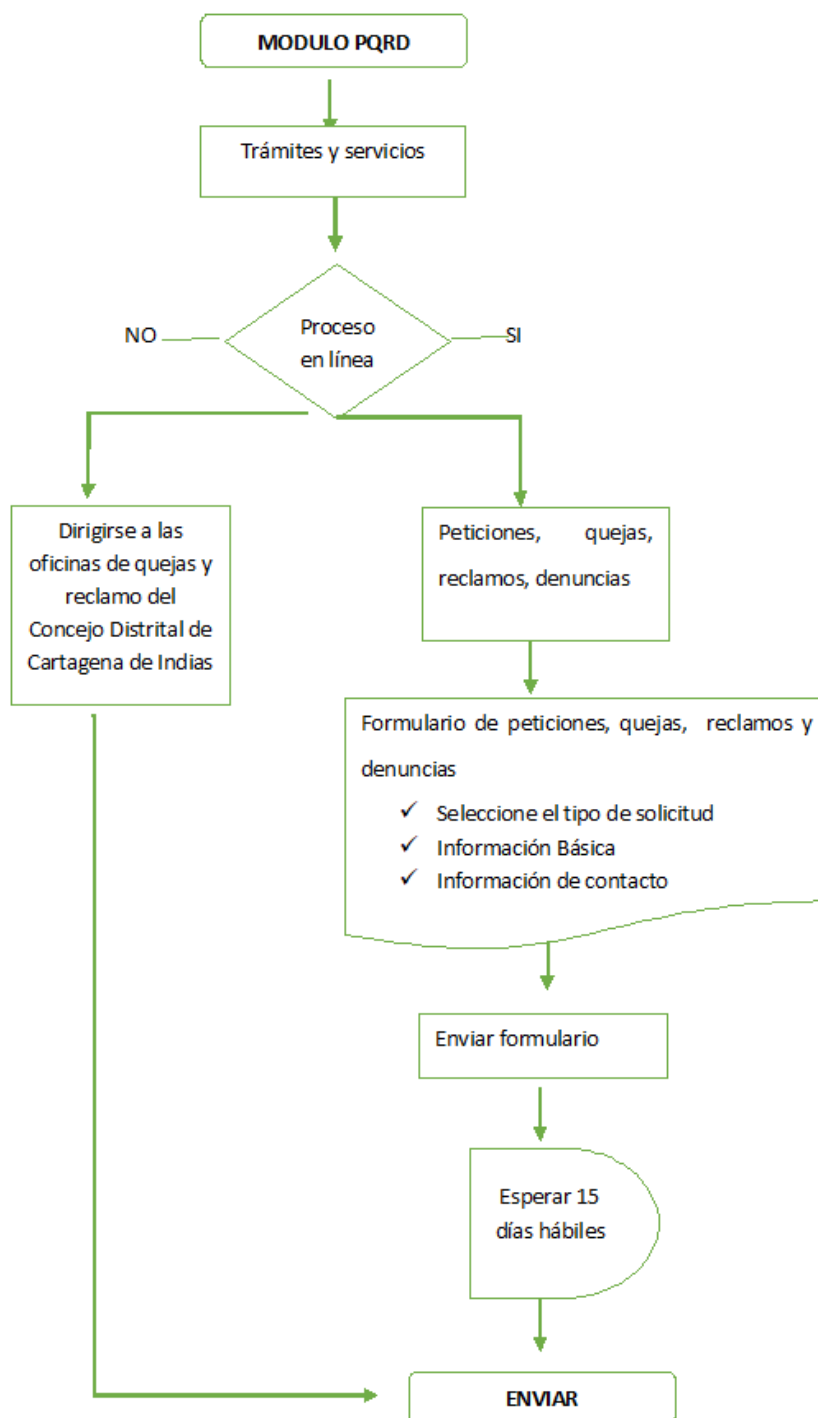
En la página web de la entidad se encuentra el módulo de Pqrs donde puede realizar el trámite de sus solicitudes y peticiones así:

Imagen N° 1. Flujos del Portal - trámites y servicios



Fuente. Los autores

5.1.1. Peticiones Quejas Y Reclamos



Fuente. Los autores

Para las peticiones, quejas y reclamos es necesario dirigirse al Módulo PQRS, señalar trámites y servicios tomar las peticiones quejas y reclamos y formular la petición.

Para cada módulo se direccionara al funcionario encargado del trámite para dar respuestas al área, en el caso de las peticiones que se ingresen a los canales virtuales se dará el traslado a la dependencia correspondientes y posteriormente se enviará a la dirección administrativa el cual asignara una persona encargada de servicio al ciudadano en la página web con un correo interno donde será remitida la respuesta y así se envíe al ciudadano al correo electrónico entregado a su vez esto quedara registrado en un sistema de gestión de peticiones que será creado en la entidad.

5.1.1.1. Gestión De Las Peticiones

Imagen N° 2. Proceso de Gestión de peticiones Concejo Distrital de Cartagena



Fuente. Tomado de Protocolo de atención y servicio al ciudadano (Dps, 2015)

- **Recepción:** Se recibe el formulario con la petición de acuerdo a lo establecido en la página web. Instando al ciudadano a colocar la mayor información acerca de la situación presentada.
- **Radicación:** al ingresar al módulo y colocar la petición se le coloca un número de radicado para que el ciudadano pueda seguir el curso de su petición.

- **Asignación:** EL funcionario de atención al ciudadano asignado por la dirección administrativa traslada al área correspondiente con el fin de dar la respuesta acorde con la petición.
- **Resolución:** Se genera al usuario – ciudadano una respuesta con calidad, con un lenguaje claro de calidad y oportuna.
- **Respuesta:** Se remite al usuario - ciudadano por el mismo canal donde fue colocada. En este caso por el módulo de parís.

5.1.1.1.2. Tiempo de respuestas a los derechos de peticiones

Las peticiones serán respondidas así:

- Interés general: 15 días hábiles
- Documentos: 10 días hábiles
- Autoridades (Alcaldes y gobernadores): 10 días Hábiles
- Organismos de control: 5 días hábiles

5.1.2. Correo Electrónico

En la página web de la entidad se habilitará un correo electrónico para establecer un canal de comunicación y se seguirá el siguiente protocolo:

- Al recibir peticiones por este medio se responderá por el mismo canal.
- El documento contendrá encabezado, cuerpo y firma, manteniendo un lenguaje amable y claro en el medio virtual.
- El funcionario que reciba el correo lo direccionara al funcionario encargado de atención al ciudadano virtual, garantizando que ingrese a las peticiones, radicando, asignándose al encargado, se firme, se cargue al sistema y enviarla al solicitante a través del mismo medio.

5.1.3. Chat Y Redes Sociales

Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal.

Página web: www.concejodistritalcartagena.gov.co

5.1.3.1. Chat

A través del chat se puede conversar con el ciudadano – cliente para resolver dudas e inquietudes el Concejo Distrital de Cartagena dispondrá un funcionario para realizar esta función y establecerá las siguientes acciones para el funcionamiento de este:

- Horario de atención virtual.
- Turno de atención
- Recepción de información
- Consulta estado de peticiones
- Solicitudes de diferentes documentos o información.

- El personal debe responder adecuadamente al usuario con información exacta, y puede circunscribir un enlace o vínculo para ampliar la información si fuere necesario. De no contar con la respuesta completa, debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.
- Las participaciones hostiles o de lenguaje ofensivo y violento no se deben responder en ningún caso. Se debe ignorar por completo. En caso de incluir imágenes ofensivas se debe reportar en la red usada.

5.1.3.2. Redes Sociales

El Concejo Distrital de Cartagena a través de las páginas de Facebook e Instagram comunicara e informara en forma constante las acciones y gestiones del Concejo permitiendo al usuario – ciudadano participar en forma activa en estas.

Cuando el usuario – ciudadano formule una pregunta la oficina de comunicaciones y protocolo que es la asignada a la página web el protocolo a seguir es:

- Dar respuesta inmediata si la petición lo permite.
- Cuando la solicitud requiera más profundidad remitir al módulo de pqrs indicándole que es el medio a seguir.
- Dar registro y trazabilidad a las peticiones o consultas realizadas por la página web con el fin de realizar el seguimiento a las necesidades de los ciudadanos.

6. VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Al finalizar la atención en cualquier modo los funcionarios deben solicitar al ciudadano que valoren la atención recibida, para medir el nivel de satisfacción con preguntas concretas.

Las preguntas deben enfocarse principalmente a:

- Eficacia: preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.
- Eficiencia: preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.
- Efectividad: preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud.

Con esta valoración se puede identificar las fortalezas y debilidades en cada atención para buscar la mejora continua en el proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Congreso de la Republica 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>
- Dps, 2015 Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano recuperado de <http://www.dps.gov.co/ent/gen/trs/Documents/Gu%C3%ADa%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Mintic 2011. Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas. Recuperado de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Mintic, 2011. Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales recuperado de http://www.vive.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/MultiplesCanales_GuiaDise_oV1.0_2011.pdf
- Revista Edu – Física. LAS ACTITUDES recuperado de <http://www.edufisica.com/Formato.pdf>