



Gobernación del Cauca

PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

S.A.C
2018



**Gobernación
del Cauca**



Cauca
Territorio de *PAZ*



SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO



Gobernación del Cauca

OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO S.A.C

VERSION DOS

1. POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

La Gobernación Del Departamento del Cauca amparada en el artículo 209 de la constitución política y bajo su principio de institucionalidad está comprometida con el cumplimiento de los Derechos y el cuidado de las libertades de la ciudadanía, velando por la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del territorio Caucano En términos de calidad, transparencia y legalidad.

En la Gobernación del Cauca, la satisfacción de la ciudadanía es el foco de cambio que garantiza el desarrollo de un departamento transparente, pluralista y participativo; por ello el servicio que se presta, se enmarca en términos de oportunidad y eficiencia buscando siempre satisfacer manera efectiva la demanda de trámites y servicios y el acceso a información a cada ciudadano.

Con miras a fortalecer el servicio se implementan tres canales de comunicación: presencial, telefónico y virtual, garantizando una adecuada gestión del talento humano, uso eficiente de los recursos y una descripción clara del proceso de Atención Ciudadana dentro de la Gobernación del Cauca.

Gestionamos el desarrollo de las competencias requeridas para el talento humano, sensibilizando constantemente a los servidores públicos frente a la necesidad de mantener siempre una actitud de respeto, responsabilidad y compromiso con la ciudadanía, generando un trato personalizado y la empatía necesaria para ofrecer soluciones reales y asertivas a las diferentes necesidades y problemáticas que puedan exponer los ciudadanos.

Se busca propiciar la infraestructura física adecuada para mejorar el ambiente de trabajo y las condiciones de la atención que se brinda a la ciudadanía, además de proveer los sistemas de información idóneos para garantizar el soporte a los procesos y facilitar la toma de decisiones efectivas.

La Administración Departamental fomenta el autocontrol y la autogestión para alcanzar los resultados esperados y mayores índices de satisfacción de la Ciudadanía.

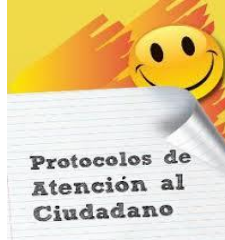
Las estrategias del modelo consisten en garantizar calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales Telefónico, virtual y presencial, para atender la demanda de los ciudadanos de trámites y servicios, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional de la Gobernación del Cauca.



Gobernación del Cauca

En la Gobernación del Cauca el compromiso será siempre ofrecer un servicio de Calidad, alineado con una organización territorial modelo en gestión pública, que tiene como base su legalidad, transparencia y el buen cuidado de los bienes públicos a su haber.

2. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO



INTRODUCCION

La Gobernación del Cauca , fiel a su misión que consagra los fines esenciales del estado, de servicio a la comunidad, prosperidad general y facilitación de la participación colectiva, tiene como impronta la generación de estrategias y la adopción de mecanismos que propendan por el bienestar y la satisfacción de sus diferentes ciudadanos internos Y externos.

Los servidores públicos de la Gobernación Del Cauca deben asumir una actitud de respeto e identificación con los ciudadanos, para de esta manera generar un trato personalizado y desarrollarla empatía necesaria para ofrecer soluciones reales y aplicables a las diferentes necesidades y problemáticas que se le puedan generar a la ciudadanía.

Así pues, la calidad del servicio deberá ser una actitud inherente de los servidores públicos que laboran en la Administración Departamental, la cual debe estar enmarcada bajo los principios de responsabilidad, respeto, compromiso, transparencia e igualdad, indispensables para responder al quehacer diario de la Gobernación, ente que congrega la Pluralidad del territorio Caucano.

Es un deber de los servidores públicos tener un conocimiento sobre el contexto Territorial, que les permita adoptar una visión global respecto a las diferentes realidades poblacionales, así mismo, sobre la Gobernación del Cauca, para que puedan conocer la evolución organizacional y hacer uso de todos aquellos recursos disponibles que se traducen en el beneficio de los ciudadanos.

La toma de conciencia activa sobre las acciones por mejorar en nuestra conducta de cara al ciudadano, permitirá generar, ejecutar y desarrollar estrategias de corto, mediano y largo plazo que propendan por el mejoramiento continuo y sean coherentes con nuestro Sistema Integrado de Gestión.



Gobernación del Cauca

Con la adopción de esta Política y Manual de Servicio de Atención al Ciudadano, además del compromiso por brindar un servicio de calidad, la Gobernación del Cauca avanzará en el consecución de su visión, como una organización territorial modelo en gestión pública, que tiene como base su legalidad, transparencia y el buen cuidado de los bienes públicos a su haber.

OBJETIVO

Generar una apropiada interacción de los servidores públicos de cara a los ciudadanos, por medio de aplicación de los diferentes canales de atención regulados a través de instrumentos normativos que permitan la prestación de servicios a los administrados de forma eficiente.

ALCANCE

El mejoramiento permanente en la atención al ciudadano desde los distintos canales de atención hasta la entrega de bienes y/o servicios por parte de la Administración departamental.

JUSTIFICACION

La justificación del servicio de atención al ciudadano, se enmarca dentro de los preceptos constitucionales enunciados en la parte introductoria de este protocolo; dentro de los lineamientos establecidos en el Decreto 2623 de 2009, por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano; cuyo propósito es fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan y fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

En igual sentido, el Decreto No. 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar una estrategia de atención al ciudadano y de acuerdo a lo enunciado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011; toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Teniendo en cuenta que la Atención al Ciudadano debe estar contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

El CONPES 3649 de 2010, crea la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y el CONPES 3650 de 2010, pone a consideración la declaratoria del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en Línea que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Oficina de Servicio



Gobernación del Cauca

de Atención al ciudadano Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán. Tel: 8320352 www.cauca.gov.co,
sac@cauca.gov.co, contactenos@cauca.gov.co.

3. DISPOSICIONES GENERALES

La Política de servicio a la ciudadanía al igual que el Manual de Servicio de Atención, deberán permear el que hacer de todas los servidores públicos de la Gobernación del Cauca, así mismo, para contratistas y quienes presten servicios de la Administración Departamental. de esta manera los servidores públicos involucrados actuarán regidos bajos los principios del Plan de Desarrollo, el Código de Buen Gobierno, el Sistema Integrado de Gestión, la misión y visión institucionales, asumiendo los parámetros establecidos en materia de atención y servicio Contenidos en este documento.

SERVICIO

Conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades.

4. PERFIL DE TALENTO HUMANO

Son las competencias que se exigen como estándares básicos para el desempeño de cualquier empleo público, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad. Son aquellas que cada servidor público deben poseer, sin importar el nivel jerárquico o la dependencia en la que se encuentre, es a partir de ellas que establecen sentido de unidad como servidores públicos.

- Orientación al Usuario y al Ciudadano.
- Orientación a Resultados.
- Transparencia.
- Compromiso con la Organización.

5. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO: CANALES: PRESENCIAL, TELEFONICO Y VIRTUAL.





Gobernación del Cauca

ALCANCES DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCION

-Los Protocolos de Atención al Ciudadano, son una serie de recomendaciones básicas y métodos que buscan mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

-Dichos protocolos unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes hacen sus peticiones.

-Este documento se ha realizado con información útil para mejorar la atención que se presta a ciudadanas y ciudadanos en los tres canales: presencial, telefónico y virtual.

-La publicación del presente protocolo queda a disposición de la Administración Departamental y cualquier entidad pública o privada que encuentre en este una referencia de consulta.

6. ELEMENTOS COMUNES A LOS CANALES DE ATENCION

Protocolo para la seguridad física del personal de contacto:

-Es necesario tener en cuenta algunas acciones de protección para evitar maltrato y agresión por parte de los ciudadanos, las recomendaciones son:

-Acudir al personal de seguridad, quienes deben estar capacitados en el manejo de situaciones que puedan poner en peligro la vida e integridad de las servidoras y los servidores públicos.

-El coordinador del centro de atención ante el irrespeto, trato del obligante, intimidante o de agresión imprevista del ciudadano, debe proceder a relevar inmediatamente al servidor, solicitar protección al personal de seguridad si así lo amerita la situación y continuar atendiendo al ciudadano hasta que finalice el servicio.

7. ATENCIÓN A PERSONAS AGRESIVAS:

Conserve siempre la calma, manténgase tranquilo y seguro en su propio espacio. Recuerde una circunstancia en la que mantuvo la calma, a pesar de que la situación era violenta e irritante.

Recomendaciones para manejar las agresiones

-No se implique en las emociones del ciudadano, no es personal.

-Mantenga el hilo conductor de la conversación.

-Siéntase seguro de sí mismo, del conocimiento que tiene sobre el tema, de la calidad de sus respuestas y de su disposición para resolver el problema, esto evitará que el ciudadano continúe con la agresión verbal.

Para tener y conservar la salud emocional

-Tenga en cuenta que las palabras y ademanes con las que declara su inconformidad aumentan el estrés.



Gobernación del Cauca

-Hable de manera constructiva, suponiendo buenas intenciones, mostrando empatía y concentrándose en lo positivo.

-Mejore la calidad de su espacio, evite el ruido y el desorden, la falta de espacio aumentan el estrés.

8. SI LA SOLICITUD DEL CIUDADANO NO PUEDE SER RESUELTA DE FORMA INMEDIATA:

-Informe el porqué de la demora.

-Cuéntele al ciudadano cuál es la fecha aproximada en la que recibirá respuesta y el medio por el que esta le será entregada.

-Finalice el contacto adecuadamente.

-Pregunte: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

-Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Se debe despedir con una buena expresión en el rostro: gracias por acercarse a la Gobernación del Cauca, nosotros estamos comprometidos con el buen servicio.

- Deje por escrito las tareas pendientes.

-Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

¿Cómo atender a un ciudadano inconforme?

El primer paso es identificar el estado del ciudadano para determinar cómo debe ser la comunicación con él.

9. SITUACIONES DE INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.

-La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero. Cuando el servidor público se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido. Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, ofrezca alguna alternativa; en caso de no tener respuesta, usted elevará la consulta a un superior. Debe mostrar disposición para ayudarlo en su problema.

-Sí el ciudadano se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, el servidor público deberá invitarle, en tono calmado y comprensivo a este, a que escuche de nuevo su respuesta, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y, acto seguido, reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ilustrar al ciudadano.

-El Servidor Público debe ampliar la información, explicar que la situación está acorde con las normas legales, a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y Animarlo a tomar otras alternativas temporales o inmediatas.



Gobernación del Cauca

Como recomendaciones generales de servicio, tenga en cuenta lo siguiente:

- Parta de una escucha activa y respetuosa de las necesidades del ciudadano.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, Que no es personal.
- Póngase en la situación del ciudadano, por un momento deténgase a pensar:
¿Qué necesita este ciudadano? ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir, que no esté a su alcance o al de la Administración Departamental.

10. CANAL PRESENCIAL

Corresponde a la interacción de cara al ciudadano con la entidad, a través de puntos de atención y buzones de sugerencias. En este canal se establecen estrategias de atención preferencial y prioritaria para aquellos grupos poblacionales más vulnerables: adultos mayores, mujeres en estado de gestación, ciudadanos con movilidad reducida y personas de talla baja.

La primera persona que recibe al ciudadano y quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido, para este propósito nuestros servidores públicos y contratistas seguirán los siguientes protocolos:

11. GENERALIDADES DEL CANAL PRESENCIAL

Presentación personal.

- Usar siempre el carné en un lugar visible.
- Los servidores públicos que atiendan directamente a los ciudadanos por recomendación usar la camisa o camiseta institucional, da mayor seguridad y confianza al ciudadano.
- Los servidores públicos en general deben tener una buena presencia ante el ciudadano.

12. PUESTO DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos de nuestra labor.

- Mantener el escritorio ordenado y aseado.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales no deben estar a la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.



Gobernación del Cauca

-Si está de cara a la ciudadanía evite escuchar música y el uso de audífonos, esto muestra falta de interés en la atención.

-No se debe ingerir alimentos, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas.

13. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

-En la retroalimentación entre ciudadano y el servidor público se debe tener en cuenta que no sólo las palabras comunican. Los movimientos y gestos corporales son factores determinantes. Los gestos y el tono de voz representan mayor nivel de impacto que las palabras en todo proceso de comunicación.

-El lenguaje gestual deberá ser apropiado, nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o irrespeto; debe evitarse la gesticulación excesiva y la postura forzada, usar un lenguaje claro y entendible de cara al ciudadano.

-Mueva la cabeza afirmando la escucha, para decir que está de acuerdo y tome una posición abierta, evite cruzar los brazos. Controle los gestos: no juguete con el pelo, bolígrafos, mangas, anillos, cinturones, bolsillos. Eso puede entenderse como una actitud de desinterés y/o ansiedad.

-Igualmente, debe evitar los gestos agresivos como señalar con el dedo, agitar los brazos o acercarse tanto a las personas.

-La modulación de la voz debe adaptarse con el fin de que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara.

-Mantenga una postura que demuestre disposición para atender las necesidades del ciudadano.

14. ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Vigilancia – Seguridad

Al ser el primer contacto que tiene con la ciudadanía es importante tener en cuenta.

Protocolo

Dar saludo de bienvenida, utilizando palabras amables: buenos días, buenas tardes, ¿en qué le puedo servir?, bienvenido a la Gobernación; mirando a los ojos, con un tono de voz moderado y buena vocalización.

-Efectuar la revisión de pertenencias con respeto hacia la ciudadanía.

-Orientar al ciudadano hacia el punto de información.

-Despedir al ciudadano.



Gobernación del Cauca

15. REGISTRO DE INGRESO

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

Protocolo

- Dar la bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con él y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales y cédula.
- Indicarle que el carné abre el torniquete y reiterarle la ubicación del punto de información.
- Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá el carné y se le solicita respetuosamente llenar una encuesta de satisfacción del trámite o servicio obtenido de la dependencia que visitó y despedir amablemente.

16. PUESTO DE INFORMACIÓN Y VENTANILLAS “SAC”



Los servidores públicos encargados de informar y direccionar a la ciudadanía, además de gestionar el trámite, deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, que el saludo lo inicie el servidor y sea el ciudadano quien responda. Se le preguntará a dónde se dirige, posteriormente se le indicará el lugar donde será atendido.

Puesto de información y ventanillas “SAC”

- Hacer contacto visual con el ciudadano.
- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo “Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido....), ¿En qué le puedo colaborar? Utilice los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontaneo y sincero.
- En caso de que el servidor deba retirarse de su puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el trámite o servicio del ciudadano, es importante explicarle que debe acudir a otra oficina para complementar la información respecto a su requerimiento.



Gobernación del Cauca

Es fundamental indicar el tiempo promedio que se demorará esta acción. Al regresar, el servidor debe agradecer la espera o excusarse por la demora.

-Sí el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al ciudadano el lugar dónde debe acudir. Explíquese la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporciónese de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos, nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.

-Una vez atendido el ciudadano, confirme si la información es clara, pregunte: ¿tiene usted otro requerimiento?

-Sí el ciudadano no requiere de otra atención o servicio, se debe invitar a calificar la atención y a su vez despedirse con una buena expresión en el rostro: gracias por acercarse a la Gobernación del Cauca, nosotros estamos comprometidos con el buen servicio.

17. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Generalidades

Educación

-Los Guardas de Seguridad deberán darle paso sin necesidad de hacer fila al ingreso de la Administración Departamental, realizar el registro de ingreso y remitirlos si aplica, al punto de información.

-Si la persona tiene una discapacidad se debe centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar miradas prolongadas en elementos como bastones y muletas. Como recomendación general no hacer un señalamiento evidente de la condición especial.

-Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.

-Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano. Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca el lenguaje de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Atención preferencial para niños

-Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, en este caso tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

-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.



Gobernación del Cauca

-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.

18. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

Canal Telefónico:

Medio de contacto por el cual la ciudadanía puede obtener información de la Gobernación del Cauca: está la oficina de Servicio de Atención al Ciudadanos SAC número telefónico 8320352, para que puedan comunicarse con mayor efectividad con la Gobernación, garantizando que las llamadas serán atendidas con la prontitud que se debe.

Recomendaciones generales:

-Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

-Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

-Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

-Re fuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

-La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona, tono de voz moderado.

-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.

19. ACCIONES DE ANTICIPACION, CANAL TELEFONICO

Protocolo

-Se recomienda contestar el teléfono antes del tercer timbre.

-Salude a quien llama de la siguiente forma: saludo, localización, identificación y actitud de servicio.

-Ejemplo: buenos días, Gobernación del Cauca, nombre del servidor público que atiende la llamada, en que le puedo servir.



Gobernación del Cauca

-Escuche con atención, póngase en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, que él perciba que lo escuchamos con respeto y atención.

-Ejemplo: Sí señor, entiendo su requerimiento, estoy tomando nota de su solicitud.

-Permita al ciudadano expresar con libertad su requerimiento.

-Formule preguntas abiertas sobre el requerimiento del ciudadano, esto contribuye a comprender mejor su necesidad, por ejemplo: ¿podría explicarme con mayor detalle?

-Despídase del ciudadano utilizando el nombre del ciudadano.

-Ejemplo: Que tenga usted un buen día señor tal, esperamos atenderlo de nuevo.

-Agradezca a la ciudadanía por haber recurrido a la Gobernación del Cauca.

-Invite al ciudadano a que vuelva a contactar a la Gobernación del Cauca cuando lo necesite.

20. CANAL VIRTUAL

Canal que permite la interacción entre la Administración Departamental y sus clientes ciudadanos, con el fin de brindar y recibir información a través, la gobernación del Cauca ofrece a través de la página web los correos: www.cauca.gov.co, sac@cauca.gov.co, contactenos@cauca.gov.co

Recomendaciones

-Estos canales integran todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales.

-El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

-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.

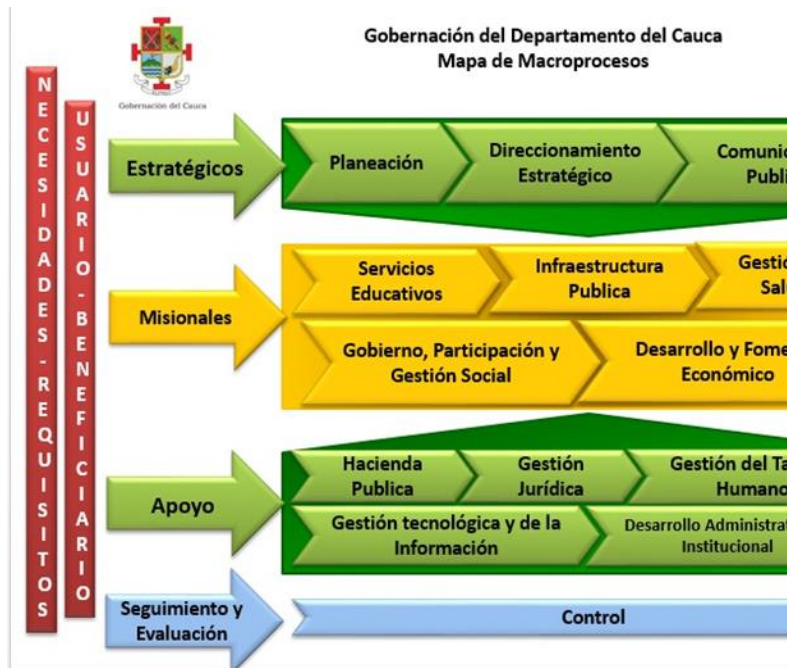
21. SERVICIO DE ATENCION AL CIUDANO

De conformidad con el mapa de procesos del Departamento del Cauca el Servicio de atención al ciudadano está ubicado en el mapa de macro procesos en el eje de apoyo relacionado con la gestión tecnológica y de la información, el cual está adscrito a la Secretaria General.

Los lineamientos establecidos para servicio de atención al ciudadano son acatados teniendo en cuenta el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), como instancia rectora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración de Servicio de Atención al Ciudadano, creado bajo el Decreto 2623 de 2009 y Conpes 3785 de 2013.



Gobernación del Cauca



Gráfica 1. Ubicación en el Mapa de Macro procesos.

23. POLITICAS DEL PROCESO

-Todas las Secretarías y demás oficinas de la entidad atenderán e implementarán las directrices impartidas por la Secretaría General y Servicio de Atención al Ciudadano frente a la aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano (Versión 2)

-Brindar a los ciudadanos acceso oportuno, digno, cálido, eficaz y eficiente a los servicios que presta el Departamento para satisfacer las necesidades y el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna por parte de los actores del servicio.

-El respeto será el valor rector que debe tener cada uno de los actores del servicio que tenga contacto con el ciudadano. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

-Las Secretarías y demás oficinas deben aplicar y consolidar información relacionada con la medición de la percepción del ciudadano de acuerdo con los lineamientos brindados por la Secretaría General y dentro de las competencias de cada una de ellas.

-El personal designado para atención al ciudadano, debe poseer un perfil ocupacional enfocado en priorizar al ciudadano como la razón de ser del Estado; para ello, debe poseer aptitudes para su atención basándose en valores como la empatía, apoyo, actitud amistosa, servicio, confiabilidad, claridad en la información, conocimiento y positivismo.

-Para el Departamento es importante que los servidores públicos conozcan y apliquen única y exclusivamente los protocolos de atención al ciudadano.



Gobernación del Cauca

La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos para esta labor como son: SAC Secretaria de Educación, Sistema de Atención Comunitaria de la Secretaria de Salud y Archivo Central de la Gobernación del Cauca.

Los formatos de caracterización y medición de la percepción del ciudadano serán revisado y avalados únicamente por el Comité Interdisciplinario de atención al ciudadano.

La difusión de los tramites, servicios y productos que ofrece la entidad serán colocados a través de los diferentes canales a fin de que sean conocidos por los ciudadanos; para ello deberán estar a disposición en las ventanillas únicas del área de Atención al ciudadano y sitios físicos donde haya mayor aglomeración de usuarios.

24. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de esta disposición la Administración Departamental, se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes de conformidad con la ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”, Artículos 5, 6 y 7.

25. GUIA DE LENGUAJE CLARO

El lenguaje claro es otra herramienta importante para los servidores públicos y ciudadanos, con el fin de dirigirnos con una comunicación clara, concisa y concreta de cara al ciudadano para que él comprenda y entienda de una manera fácil lo que le queremos anunciar.

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del estado es el vehículo que aumenta el capital y la confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en **lenguaje claro**, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.

HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Con el objeto de establecer constante comunicación con los ciudadanos y conocer de primera mano su experiencia frente a los servicios brindados por la Administración Departamental, la entidad establecerá la aplicación de las siguientes herramientas.

Evaluación Percepción del Ciudadano

-La percepción del ciudadano es entendida a través de dos momentos, el primero la Atención al Ciudadano y el segundo la Satisfacción al ciudadano.

-Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta es aplicada posterior a la atención al ciudadano, pues resulta importante conocer si la entidad está disponiendo de los elementos necesarios para la atención y cuenta con personal capacitado para ello. Para la evaluación el Departamento -



Gobernación del Cauca

dispondrá de encuestas en línea y personales tanto para los servidores públicos como para los ciudadanos que acceden a nuestros servicios.

-La oficina del SAC será el responsable de generar el consolidado, por el contrario, si se realiza la aplicación en físico la dependencia deberá tabular la información y remitirla a la Secretaria General con los respectivos soportes escaneados (encuestas aplicadas). www.cauca.gov.co link participación ciudadana.

26.- CARACTERIZACION DE LOS CIUDADANOS

Es la descripción de un ciudadano o un conjunto de ciudadanos 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 ciudadanos de forma que esto permita el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los ciudadanos o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

La herramienta de caracterización de ciudadanos está siendo aplicada antes de la radicación de las solicitudes y para ello el personal de la ventanilla realiza un protocolo donde se informa al ciudadano que se dedicará un corto espacio para el diligenciamiento de la información requerida.

Cabe anotar que la información suministrada por los ciudadanos es de carácter confidencial y será utilizada por el Proceso Atención al Ciudadano para la consolidación de datos estadísticos que permitan a las dependencias tomar decisiones, conocer los tipos de ciudadanos de la entidad y los trámites y/o servicios de mayor frecuencia.

BIBLIOGRAFIA

Constitución Política de Colombia. (1991).

Departamento Administrativo de la Función Pública. (10 de enero de 2012). Decreto Antitramites 0019. Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación. (Marzo de 2010). Consejo Nacional de Política Económica y Social (Documento Conpes 3649). Recuperado el 2011, de <http://www.mij.gov.co/econtent/library/documents/DocNewsNo2300DocumentNo6424>. PDF

OFICINA SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO "SAC"
2018