



**MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO
AL CIUDADANO**

Fecha aprobación:

15-OCT-2021

Fecha actualización:

15-OCT-2021

Versión: 001

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 2 de 22

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
DEFINICIONES.....	4
1. GARANTIZAR AL CIUDADANO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	6
1.1. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO.....	8
INGRESO.....	8
VESTÍBULO.....	8
INFORMACIÓN.....	8
RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA.....	8
ZONA II PERMANENCIA.....	9
SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS.....	9
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	9
ZONA III ATENCIÓN.....	9
SALA DE ATENCIÓN ESPECIAL.....	9
ZONA IV ADMINISTRATIVA.....	10
ADMINISTRACIÓN.....	10
SERVICIOS GENERALES INTERNOS.....	10
INSTALACIONES BÁSICAS.....	10
2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS.....	10
ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	11
ESTRUCTURA.....	11
3. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LOS CANALES.....	12
ACTITUD.....	13
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	14
LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL).....	14
CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA.....	15
ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	15

Elaborado por:

**Consultoría y asesoría DF
S.A.S**

Revisado por:

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Aprobado por:

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 3 de 22

CICLO DEL SERVICIO	16
CANALES DE ATENCIÓN	16
CANAL PRESENCIAL	16
CANALES DIGITALES.....	16
CANALES TELEFÓNICOS	17
CANAL CORRESPONDENCIA.....	17
4. SEGUIMIENTOS A LOS INDICADORES DE GESTIÓN	17
INDICADORES DE EFICACIA.....	17
INDICADORES DE EFICIENCIA	17
FORMULACIÓN DE LOS INDICADORES.....	18
ESTRUCTURA DEL INDICADOR.....	19
5. MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS	19
PERCEPCIÓN GENERAL Y EXPECTATIVA.....	19
PERCEPCIÓN SOBRE CANALES DE ATENCIÓN:.....	20
Percepción sobre talento humano:.....	21
Percepción sobre el desempeño de los procesos:.....	21
Percepción sobre el resultado:.....	21
6. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
¿Qué es el Plan Anticorrupción?.....	¡Error! Marcador no definido.

Elaborado por:

**Consultoría y asesoría DF
S.A.S**

Revisado por:

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Aprobado por:

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 4 de 22

OBJETIVO

Establece criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcción de nuevas y adecuaciones al entorno. Estableciendo estándares para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Adecuado:** Diseño, construcción, instalación o ubicación apropiados que satisfacen las necesidades del usuario previsto.
- **Ajustes razonables:** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con condición de discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- **Ambiente construido:** Ambientes externos e internos y cualquier elemento, componente o accesorio que se encargue, diseñe, construya y gestione para uso por las personas.
- **Ancho sin obstrucción (General):** Espacio no obstruido, necesario para pasar a través de una puerta, a lo largo de un pasillo u otro elemento enrutador (por ejemplo, una escalera).
- **Ancho sin obstrucción (Puerta):** Ancho disponible para pasar, a través de una abertura en la puerta, libre de obstrucciones a menos de 900 mm, medido cuando la puerta está abierta 90°, o cuando una puerta corrediza o deslizante se abre completamente.
- **Área de asistencia para rescate:** Espacio en la construcción, adjunto y visible desde la ruta de evacuación vertical principal, protegido en forma robusta y confiable contra riesgos, en donde las personas pueden esperar

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 5 de 22

con confianza información, instrucciones y/o asistencia para rescate, sin obstruir ni interferir con el desplazamiento de evacuación de otros usuarios de la edificación.

- **Ascensor de evacuación:** Ascensor que puede ser usado durante una emergencia, para salir en forma autónoma o con ayuda.
- **Ayuda técnica:** Elemento de apoyo elaborado especialmente o disponible en general para prevenir, compensar, hacer seguimiento, aliviar o neutralizar discapacidades, limitaciones para realizar actividades y restricciones de participación.
- **Banda móvil:** Vía móvil para desplazamiento, ya sea nivelada o con una inclinación de hasta 6°.
- **Capacidad:** Facultad y atributo humano identificable, que incluye, entre otros, caminar, hablar, oír, ver, palpar, gustar, comprender y reconocer.
- **Circulación horizontal:** Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación, por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel, tanto en edificios de uso público como en los de uso privado. Se puede dar a través de sistemas mecanizados de comunicación y de transporte como cintas transportadoras para personas o para la movilización de carga o equipos.
- **Circulación vertical:** Espacio destinado al desplazamiento de personas, materiales entre diferentes niveles de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros.
- **Compartimiento de incendios:** Espacio cerrado que puede estar subdividido, separado de los espacios adjuntos por barreras cortafuego
- **Conjunto de puerta resistente al fuego:** Conjunto de puerta, instalado o montado adecuadamente en el sitio, cuya función es resistir el paso del calor, el humo y las llamas un período de tiempo especificado durante un incendio
- **Contraflujo:** Acceso de emergencia por parte de los equipos de rescate a la edificación y para acceder al siniestro, mientras las personas continúan alejándose del riesgo, evacuando la edificación.
- **Contrahuella:** Distancia vertical entre las superficies horizontales superiores de dos

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 6 de 22

- huellas consecutivas, o de un descanso y las huellas siguientes por encima o por debajo de él, o de una escalera entre descansos consecutivos.
- **Discapacidad:** Limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento
- Lugar de seguridad: Lugar más allá de un perímetro que está a una distancia segura de la edificación, y en donde se puede suministrar u organizar la atención médica necesaria en un lapso de una hora después de la lesión, y en donde es posible identificar a las personas.
- **Luminancia:** Intensidad de luz emitida o reflejada en una dirección dada desde el elemento de la superficie, dividida por el área del elemento en la misma dirección
- **Pasamanos:** Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la edificación que brinda orientación, equilibrio y apoyo.
- **Rampa:** Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5 %) o
- igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.
- **Zona de amortiguación:** Compartimiento y/o espacio inmediatamente adyacente al compartimiento de incendios en una edificación.
- **Zona de maniobra:** Espacio tridimensional mínimo dentro del cual es viable completar una maniobra necesaria para ingresar a una instalación, componente o accesorio específico, en particular, mientras se usa una silla de ruedas o ayuda para caminar.

1. GARANTIZAR AL CIUDADANO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Toda entidad mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

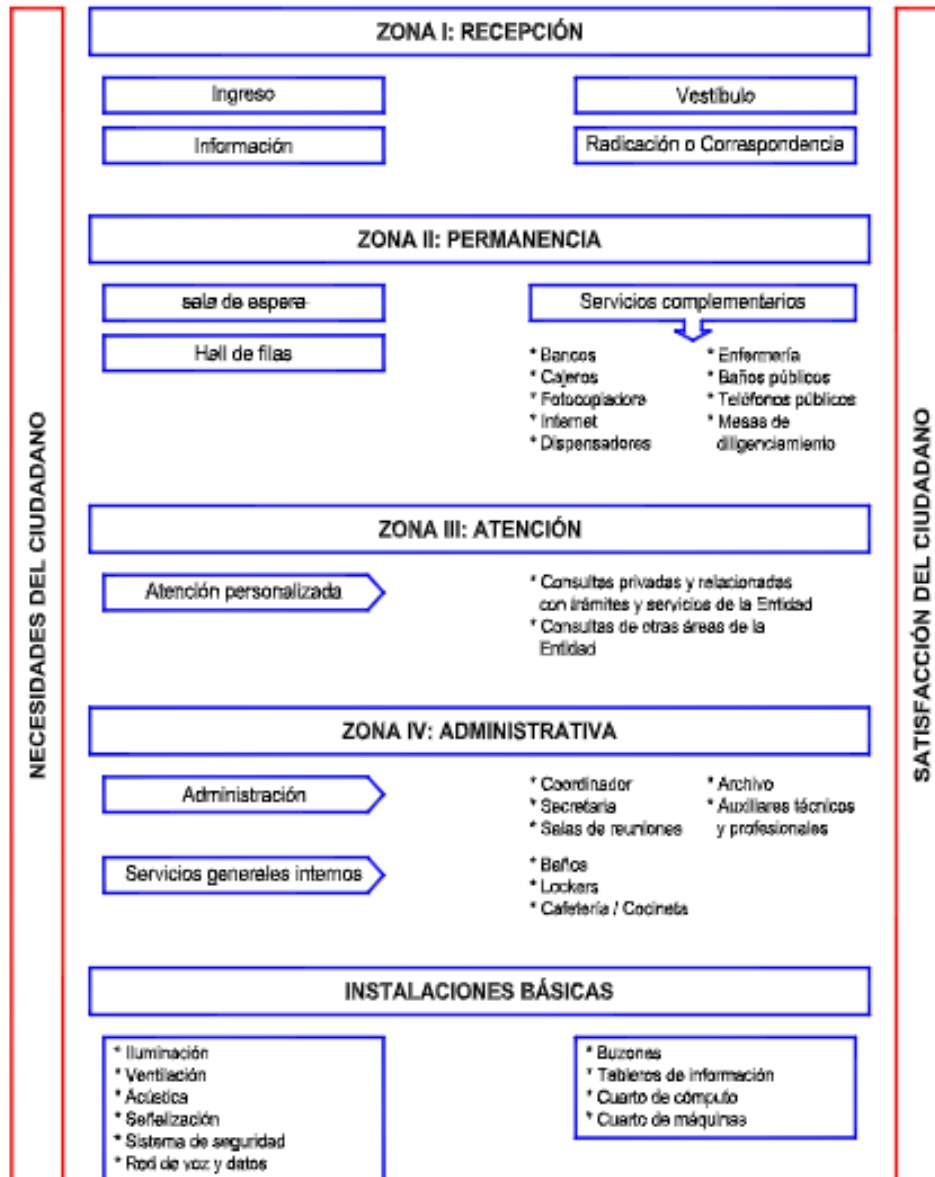


MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
 Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
 Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 7 de 22

solucionar inquietudes y realizar trámites. Es necesario que la entidad adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia.



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF S.A.S

Comercial y SIAU
 Marivel Vivas

Gerencia
 Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 8 de 22

1.1. ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO

INGRESO

Adecuaciones para el acceso peatonal al punto de atención.

Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.

VESTÍBULO

Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el usuario se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.

INFORMACIÓN

Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.

RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA

Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 9 de 22

ZONA II PERMANENCIA

Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS

Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de ventas de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopiadora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.

ZONA III ATENCIÓN

Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:

SALA DE ATENCIÓN ESPECIAL

Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 10 de 22

ZONA IV ADMINISTRATIVA

Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

ADMINISTRACIÓN

Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.

SERVICIOS GENERALES INTERNOS

Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, Vestier, Lakers. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.

INSTALACIONES BÁSICAS

Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras.

2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

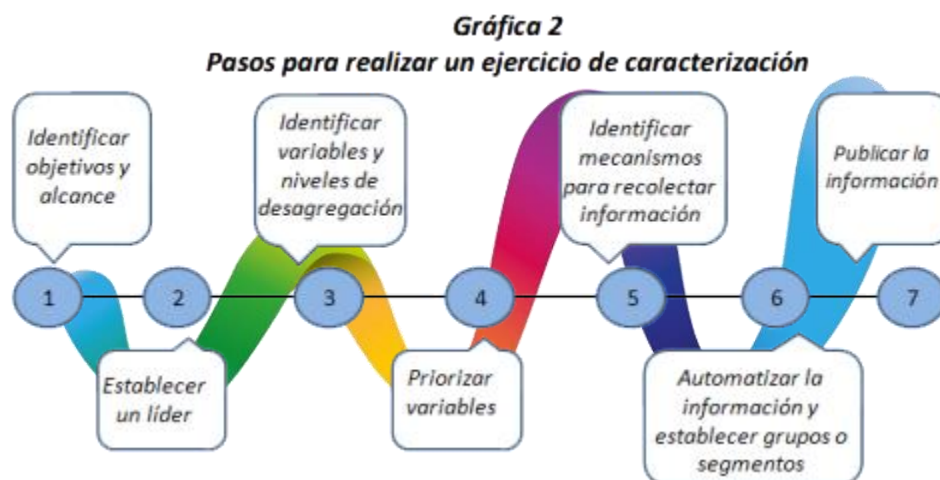
MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 11 de 22

- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Lo anterior permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. Si bien la metodología es similar, las variables a medir y el uso de los resultados puede ser diferente teniendo en cuenta el enfoque de la política desde la cual se analiza la información.



ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Con el fin de asegurar la correcta interpretación acerca de los trámites, otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano y productos entregados por Función Pública, se consideró pertinente presentar dicha información de acuerdo con el interés de cada segmento poblacional de la Entidad: Empleo Público, Gestión Pública, Fortalecimiento Institucional y Democratización y Transparencia.

ESTRUCTURA.

PORTADA: Imagen entidad o alusiva

CONTRAPORTADA: Nombres de director, secretario general, Coordinador, Elaborado por, Diseño y diagramación, mes y año.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 12 de 22

PRESENTACIÓN: Breve presentación del Portafolio.

TABLA DE CONTENIDO: Distribución del Portafolio para facilitar consulta.

¿QUIÉNES SOMOS?: En lenguaje claro explicar qué hace la entidad.

Incluir misión, visión y política de calidad.

Breve recuento de la creación de la Entidad por Ley (línea de tiempo).

EMPLEO PÚBLICO:

- Descripción producto en lenguaje claro
- Alcance normativo (si aplica)
- Sistemas de información disponibles (si aplica)
- Responsable o área a cargo / contacto mesas de ayuda / correos habilitados
Gestión Pública
- Dirección
- Horario
- Teléfonos
- Formulario PQR web Información de contacto
- Presencial o Dirección o Horario o Listado área por piso
- Escrito o Dirección aclarando piso de ventanilla para radicación o Horario o Correo web
- Telefónico o Líneas de atención general o Fax o de Ayuda
- Virtual o Páginas web o Chat (enlace) y horarios o Redes sociales

3. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LOS CANALES

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P es como un documento guía dirigido a todos los colaboradores. En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 13 de 22

ACTITUD

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras hablan
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión NEGATIVA cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 14 de 22

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- 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.

LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- 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.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 15 de 22

- 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.

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- 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.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Consultoría y asesoría DF
S.A.S

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 16 de 22

- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

CICLO DEL SERVICIO

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios, espacios y/o escenarios a través de los cuales los ciudadanos-clientes, interactúan con EMCANDELARIA S.A.S E.S.P para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANAL PRESENCIAL

Espacio físico en el que los ciudadanos-clientes interactúan de forma personalizada con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos-clientes. Para efectos de este documento se hablará de Centro de Atención Presencial.

CANALES DIGITALES

Medios para comunicarse con el ciudadano a través de Internet, por un portal web, chat, correo electrónico, redes sociales como Facebook o Instagram, entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 17 de 22

CANALES TELEFÓNICOS

Dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano – cliente a través del sonido, representado por los teléfonos fijos, conmutadores y/o centros de contacto. Mediante este canal se pueden resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

CANAL CORRESPONDENCIA

Canal de comunicación por medio escrito, en tiempo diferido, a través del cual los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

En una entidad con un modelo de servicio estratégicamente posicionado, se trabaja con entrega para generar valor al ciudadano, y para ello se requiere que dicho modelo esté basado en comunicación eficaz, que dé soporte total a los momentos de verdad del ciudadano-cliente, dejándole la sensación de tenerlo todo dispuesto a su favor y beneficio.

4. SEGUIMIENTOS A LOS INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICACIA

Se busca establecer el logro de los resultados esperados por el Instituto, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).

INDICADORES DE EFICIENCIA

Los indicadores de eficiencia se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de estos.

Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados. Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

**Consultoría y asesoría DF
S.A.S**

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
 Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
 Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 18 de 22



utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio. El análisis de la eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (entradas del proceso), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros.

FORMULACIÓN DE LOS INDICADORES

Para la formulación de indicadores se tiene en cuenta como información de entrada, la relacionada con:

- **Objetivo estratégico:** Los indicadores deben estar dirigidos al cumplimiento de los objetivos estratégicos que a su vez garantizan el cumplimiento de la misión y la visión.
- **Objetivo del proceso:** Los indicadores de gestión del Instituto se formulan de acuerdo con el modelo de operación por procesos y deben estar alineados con el objetivo de cada uno de éstos, de manera que facilite evaluar el cumplimiento de este.
- **Mapa de riesgos:** Documentado para cada proceso. Los indicadores que estén asociados a los Mapas de Riesgos deben brindar información relacionada con la eficacia de los controles aplicados. Los indicadores deben, en principio, proporcionar información concreta acerca de la gestión del proceso; por lo tanto, la información y su modo de recolección alrededor de él tienen que ser cuidadosamente escogidos.



Elaborado por:

**Consultoría y asesoría DF
S.A.S**

Revisado por:

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Aprobado por:

Gerencia
Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 19 de 22

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

- Objetivo estratégico asociado al indicador: Relaciona los objetivos estratégicos y que a través del indicador aporta al cumplimiento de este.
- Proceso Asociado al indicador: identifica el proceso al cual está asociado el indicador.
- Objetivo del proceso asociado al indicador: Identifica el objetivo del proceso al cual está asociado el indicador
- Objetivo del indicador: Establece el objetivo que se pretende alcanzar al realizar la formulación del indicador. Responde a las preguntas ¿Qué? ¿Para qué? y ¿Cómo?
- Nombre del indicador: Es la expresión verbal, precisa y concreta que identifica el indicador.
- Tipo de Indicador: Clase de indicador seleccionado (eficiencia, eficacia, efectividad, impacto, oportunidad, resultado, entre otros). Adicionalmente se debe asignar si el indicador hace parte.
- Formula del Indicador: Expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador. La fórmula se debe presentar con siglas claras y que, en lo posible, den cuenta del nombre de cada variable.
- Identificación de Variables: Descripción de cada variable de la fórmula: Nombre de las variables a utilizar, puede ser una sola variable o dos dependiendo del indicador.
- Meta Establecida: Corresponde al comportamiento o desempeño deseado o esperado del proceso, se debe definir teniendo en cuenta que sea posible de cumplir, sin sobrestimarla. Se determina teniendo en cuenta el comportamiento histórico del indicador, cuando existan datos, o el conocimiento que se tenga del proceso, esta debe ser cuantificable y medible a través del tiempo.

5. MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

PERCEPCIÓN GENERAL Y EXPECTATIVA:

Se busca identificar el sentimiento y recordación de los ciudadanos respecto al servicio recibido en su interacción con la entidad, así como las expectativas frente al servicio o las condiciones en que se presta. Finalmente se debe medir el nivel de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
15-OCT-2021
Fecha actualización:
15-OCT-2021

Versión: 001
Página 20 de 22

fidelización que consiste en identificar que tanto vínculo se generó al prestar el servicio.

Dentro de las preguntas que se pueden incluir en los instrumentos de recolección de información para medir percepción general se encuentran:

- ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?
- El servicio recibido el día de hoy: ¿superó sus expectativas, cumplió sus expectativas o no cumplió con sus expectativas?
- Como esperaría que se le preste el servicio y en qué condiciones.
- ¿Recomendaría la entidad por el servicio prestado?

PERCEPCIÓN SOBRE CANALES DE ATENCIÓN:

Busca identificar oportunidades de mejora respecto a la gestión, disponibilidad y calidad de la información de los diferentes canales de atención.

Como un ejemplo de preguntas relacionadas con esta temática se encuentran, las siguientes

- ¿Considera que llegar a este punto de servicio es fácil?
- ¿Identificó claramente a qué oficina o ventanilla dirigirse para realizar su trámite?
- ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?
- ¿Cuánto tiempo se demoró siendo atendido?
- ¿Cada cuánto tiempo viene a este punto de servicio?
- ¿Cómo califica los siguientes aspectos de este punto de servicio?:
- Opciones: Señalización interna, señalización externa, comodidad de las instalaciones, limpieza, orden, seguridad, cantidad de ventanillas o módulos de atención
- ¿Conoce de otros sitios donde puede hacer la gestión requerida?
- ¿Qué le cambiaría a este punto de servicio?
- ¿Considera que la entidad debe poner a su disposición otros canales a través de los cuales pueda realizar el mismo trámite?
- ¿Cuál de los siguientes canales preferiría usar?

Opciones: Internet, teléfono, comunicación escrita.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 21 de 22

Percepción sobre talento humano:

Estas preguntas pretenden medir la percepción general respecto a los servidores públicos

- ¿Cómo califica los siguientes aspectos del servidor que lo atendió?
Opciones: Presentación personal, amabilidad, calidad de la asesoría recibida, conocimiento del tema, actitud de servicio
- ¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?
- ¿Qué mejoraría al servicio prestado por los servidores?

Percepción sobre el desempeño de los procesos:

Buscan conocer la percepción de los ciudadanos sobre el desempeño de los procedimientos internos de la entidad e identificar oportunidades de mejoramiento.

Para este tema se proponen las siguientes preguntas:

- ¿Cómo califica la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por parte de la entidad?
- ¿Cómo califica la cantidad de tiempo que le tomó colocar su petición, queja, reclamo o sugerencia?
- ¿Cómo califica el tiempo que se tomó la entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo o sugerencia?
- ¿Cómo califica los siguientes aspectos de la entidad? Opciones: Claridad de la información, rapidez en la atención, sencillez de los procesos para acceder a los servicios, claridad de los requisitos necesarios, respeto por el turno de atención, conveniencia y cumplimiento de los horarios de atención
- ¿Acudió usted a algún tramitador?
- ¿Por qué razones acudió al tramitador?
- Opciones: No encontró información sobre el requerimiento, la información no era clara, el requerimiento demandaba mucho tiempo, no cumplía con los requisitos y el tramitador prometió acceso al trámite.

Percepción sobre el resultado:

Este aspecto es el más importante objeto de medición, ya que mide la efectividad de la prestación de los servicios al ciudadano.

Dentro de las preguntas propuestas para medir este aspecto se encuentran:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultoría y asesoría DF S.A.S	Comercial y SIAU Marivel Vivas	Gerencia Sara Eva Mendoza

MANUAL DE SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MALE-SNSC-030
Fecha aprobación:
 15-OCT-2021
Fecha actualización:
 15-OCT-2021

Versión: 001
 Página 22 de 22

- ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?
- ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?
- ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

6. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del 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 gestión institucional y sectorial.

Elaborado por:

**Consultoría y asesoría DF
S.A.S**

Revisado por:

Comercial y SIAU
Marivel Vivas

Aprobado por:

Gerencia
Sara Eva Mendoza