

Código:	P-MC-02
Versión:	01
Nombre:	Atención al usuario

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos frente a la atención y orientación de la ciudadanía por parte de los servidores públicos de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI, cumpliendo con los tiempos establecidos y generando respuestas que contribuyan al mejoramiento en la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

La metodología establecida en este procedimiento debe ser implementada en las diferentes áreas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI.

3. RESPONSABLES

Servidor Público: Prestar los trámites/servicios de acuerdo con las directrices establecidas en este procedimiento.

4. GENERALIDADES

4.1. DEFINICIONES

- **Calidez:** Actitud de los servidores públicos que refleja genuino interés por dar una solución con amabilidad a las solicitudes planteadas.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Oferta:** Combinación de trámites/servicios que se ofrecen a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **Oportunidad:** Tiempos establecidos por la ley o por los procedimientos internos para dar solución a un trámite/servicio que es ofrecido al ciudadano.
- **Registro de la Atención:** captura de datos básicos de las personas que se atienden y las solicitudes que presentan, en la herramienta destinada para tal fin.
- **Sede:** Espacio físico utilizado para proporcionar la atención personalizada a la ciudadanía.

4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todos los servicios de la Agencia deben tener definido el tiempo requerido para ser resueltos a la ciudadanía.
- Resolver las solicitudes de servicios de acuerdo con los requisitos establecidos.
- Los tiempos de duración de la solicitud comenzarán a correr al siguiente día hábil de su recepción por parte del archivo de la Agencia.
- Los servicios ofrecidos en la sede deben estar publicados en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.
- La información proporcionada por los ciudadanos se debe manejar bajo el criterio de confidencialidad.

4.2.1. Horarios de atención

El horario de atención de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI es de lunes a jueves de 7:00 a.m. – 12:30 pm. y de 1:30 p.m. – 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. – 12:30 pm. y de 1:30 p.m. – 4:00 p.m. Algunas áreas de acuerdo con necesidades específicas del servicio pueden modificar este horario de atención.

Agencia Pública de Empleo: Lunes a jueves de 7:30 a.m. -12:00 m y 1:30.p.m a 4:30 pm. y los viernes de 7:30 - 12:00 m y 1:30.pm. a 3:30 pm.

La información sobre los horarios de atención se encuentra disponible en la página web de la Agencia, adoptado mediante resolución Nro. 27 de abril 28 de 2017. Igualmente, los horarios de atención al público se encuentran fijados en la entrada de cada sede de tal forma que sea visible para los ciudadanos.

Los primeros viernes de cada mes entre las 8 am y las 10 am se realiza en la Agencia las reuniones del MECI razón por la cual se suspende la atención al público y la prestación de los servicios.

Cuando por motivos de fuerza mayor el horario o lugar de atención sea modificado, deberá informarse oportunamente a los ciudadanos fijando la información de manera visible en la entrada de la Sede y en la página web.

4.2.2. Uso de distintivos por parte de los servidores públicos

En las diferentes áreas donde la Agencia hace presencia, la visibilidad en la atención presencial es un factor determinante para que la ciudadanía identifique la entidad que le está brindando el servicio, esto contribuye a mantener la credibilidad de la entidad.

El servidor público que realice la atención personalizada debe portar:

ADELI - Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 No. 51-55 , Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9
Correo Electrónico: contactenos@adeli.gov.co
Teléfono: 3737676 EXT 1422
NIT: 900590434-8
www.adeli.gov.co

- Carné de manera permanente en un sitio que sea visible. El carné contiene: Nombre completo, cargo, entidad y foto.
- Chaleco/camisa/chaqueta/gorra con el logo de Agencia, cuando aplique.

4.2.3. Orientación a la ciudadanía

Los siguientes son los lineamientos que deben tener en cuenta los servidores públicos al momento de atender a los ciudadanos:

Durante la atención el lenguaje que se utiliza no debe generar falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico y sencillo.

- Hacer contacto visual con la persona desde el momento que se acerca.
- Saludar de manera amable: Buenos días, buenas tardes, bienvenido a la Agencia por favor indíqueme en que le puedo servir, identificarse y preguntar cuál es el servicio que requiere el ciudadano. (Escuchar su solicitud)
- Para brindar una mejor información solicite: El documento de identificación, el número telefónico y dirección.
- Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- El lugar o espacio de trabajo debe encontrarse en óptimas condiciones de orden y aseo.
- No deben permanecer sobre el puesto de trabajo objetos o documentos que no tengan que ver con la Agencia.
- En los casos en que el ciudadano deba diligenciar algún documento o formato de manera inmediata, es necesario consultarle si necesita algún tipo de ayuda para aclararle las dudas y asesorarlo para el diligenciamiento del documento.
- En caso de que el ciudadano manifieste ser analfabeta dedique el tiempo y herramientas necesarias para que el acceso a la información sea clara y precisa.
- Durante la atención evitar distractores como por ejemplo uso de teléfonos.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con la solicitud hecha por el ciudadano:
 - ✓ Explique la razón y solicite su espera, debe informar un tiempo aproximado de espera.
 - ✓ Pedir permiso antes de retirarse.
 - ✓ Espere la respuesta del ciudadano.
 - ✓ Al regresar no olvide decir, “gracias por la espera”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata:
 - ✓ Explique a la persona la razón.
 - ✓ Informe la fecha aproximada en que la persona tendrá respuesta y el medio por el que será informado.

- ✓ Deje constancia con los documentos recibidos y necesarios para realizar el servicio.
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente.

5. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	<p>Atención Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender personalmente a quien solicita alguna consulta: La secretaria recibe a los ciudadanos saludando y preguntando en que puede servirle, y escuchando su solicitud particular y suministrando la información requerida. Si la solicitud del ciudadano(a) viene de forma física se recibe y se ingresa en el sistema manual de radicación • Realiza la clasificación de las solicitudes y las escanea. <p>Nota: La atención que se brinda debe ser para todos los ciudadanos que acuden en los días y horarios establecidos, sin restringir la atención por ningún motivo.</p>	Profesional Universitario /técnico operativo
02	<p>Atender la solicitud del ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según el asunto de la solicitud, la secretaria remite al funcionario competente con copia a la gerencia para que proyecte la respuesta al usuario • Solicitar al ciudadano los documentos requeridos para proceder con el servicio. • Enviar respuesta al usuario <p>Si la solicitud esta relacionada con el servicio Publico de empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procede a inscribir al usuario en la plataforma de empleo, 	Técnico operativo.

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> • Se le oriente con respecto a la búsqueda de vacantes a través de este medio. • Se le asigna cita con orientador (psicólogo) al usuario como parte del proceso de la búsqueda de empleo. <p>Nota. Para cualquier operación es necesario que todos los datos estén completos, en caso de que falte algún dato ya sea en la herramienta de registro o información para los procesos, ésta debe ser diligenciada antes de seguir con los procedimientos.</p>	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- El decreto 2623 de 2009, crea el sistema nacional del servicio al ciudadano, como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- El compes en su documento 3785 de 2013, creo la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

7. REGISTROS

- Planilla para el control de solicitudes de trámites/servicios

8. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.	01	2018-06-15

Elaboró:	Facilitadores de los Procesos	Fecha:	2018-06-15
Revisó:	Responsables de los Procesos	Fecha:	2018-06-15
Aprobó:	Comité Coordinador de CI	Fecha:	2018-06-15

9. ANEXOS

No aplica para éste documento.

