




# Manual de Atención al Ciudadano

## Versión 3.0




2017



	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

1. CONTENIDO

	pág.
1. CONTENIDO .....	1
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. NORMATIVIDAD .....	3
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	5
6. DEFINICIONES .....	5
7. DESARROLLO .....	11
8. ANEXOS .....	38
9. OBSERVACIONES .....	39

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

## 2. OBJETIVO


Proporcionar las bases para la actuación y ejecución de asuntos relacionados con la atención al ciudadano, a través del fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen confianza y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados por la entidad.

## 3. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano aplica a los funcionarios y contratistas de Metro Cali S.A., y a todos aquellos responsables de la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO de la ciudad de Santiago de Cali.

## 4. NORMATIVIDAD


- Constitución Política de Colombia 1991, los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- Ley 872 de 2003, se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- Decreto Nacional 4110 de 2004, en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y el Decreto 4485 de 2009. La actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Decreto Nacional 1599 de 2005, adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 0019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".


	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Contratos de Concesión, para la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago de Cali, en su cláusula 8, obligaciones del concesionario derivadas de la concesión de la operación de transporte del sistema, numeral 8.1.18
- Resolución 1.10.134 del 19 de abril de 2013, por la cual se delga la Responsabilidad de atender requerimientos y Derechos de Petición elevados ante Metro Cali S.A.
- Resolución 912.110.348 del 29 de septiembre de 2017, por medio del cual se establece el reglamento interno para la recepción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante Metro Cali S.A.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Presidencia por medio de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente de Metro Cali S.A. es la encargada de velar por la implementación de este manual; cada Director o Jefe de las áreas o procesos al interior de la entidad, o las personas que ellos deleguen, al igual que los representantes legales de los concesionarios adscritos al Sistema MIO deben estructurar las medidas para controlar y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

La Dirección de Planeación es la encargada de dar apoyo metodológico en la elaboración del Manual de Atención al Ciudadano.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, es el encargado de verificar la implementación del Manual de Atención al Ciudadano.

## 6. DEFINICIONES

### 6.1 AGENTE CONTACT CENTER

Persona encargada de la gestión de las quejas, reclamos, inquietudes, solicitudes, denuncias, felicitaciones o información solicitada a través de cualquiera de los canales de atención disponibles. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

### 6.2 CANALES DE ATENCIÓN


Son los diferentes medios por los cuales un usuario puede comunicarse con Metro Cali S.A., para presentar o solicitar información acerca de su servicio, resolver inquietudes, realizar solicitudes, expresar inconformidades o compartir reconocimientos o felicitaciones. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

### 6.3 CICAC

Sigla que significa: Centro de información, capacitación y atención al cliente, son espacios concebidos para que el usuario resuelva inquietudes a propósito del sistema o presente peticiones, quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

### 6.4 CONTACT CENTER

Oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de gestiones sobre quejas, reclamos, inquietudes, solicitudes, felicitaciones y demás, las cuales se

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax y correo electrónico. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

## 6.5 CULTURA MIO

Modelo de gestión Interinstitucional orientado a fortalecer las expresiones concretas de la Cultura Ciudadana y de la movilidad en Santiago de Cali, el cual busca la modificación de actitudes hacia el nuevo transporte a partir de la educación sobre la utilización convencional y la exploración de nuevos usos y comportamientos del SITM MIO. (Fuente: Oficina de Cultura y Gestión Social de Metro Cali S.A.).

## 6.6 DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. (Fuente: Art. 23 Constitución Política de Colombia).

## 6.7 DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Fuente Decreto 2641 de 2.012. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos)


## 6.8 FACILITADOR

Personal asignado por Metro Cali S.A., ubicado en estaciones y terminales, encargado de la difusión y acompañamiento del Programa de Cultura Ciudadana - Cultura MIO - para el adecuado uso del SITM MIO. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

Página 7 de 40

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

## 6.9 FELICITACIÓN

Es la manifestación de agrado expresada por un ciudadano por haber recibido a satisfacción un servicio del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

## 6.10 MIO CABLE

Es el sistema que funciona mediante un cable aéreo para transporte público de pasajeros de tipo mono-cable enganchable - desenganchable circulante que funciona en un circuito cerrado continuo.

## 6.11 OPERADOR

Conductor del SITM – MIO en cualquiera de sus modalidades: Bus articulado, bus padrón, bus complementario o el que a futuro se determine por Metro Cali S.A. (Fuente: Contrato de Concesión.).


## 6.12 OSC

Sigla que significa: Operador de Servicio al Cliente, personal asignado por el Concesionario que administra las estaciones y terminales del MIO, con funciones de seguridad y atención al cliente. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

## 6.13 PASAJERO

Persona que efectivamente ingresa a uno de los vehículos de transporte adscritos al SITM – MIO. (Fuente: Contrato de Concesión.).



	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

#### 6.14 PQRSDF

Son las siglas para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias, Felicitación. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

#### 6.15 QUEJA

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista del Sistema Integrado de Transporte masivo MIO en desarrollo de sus funciones o actividades. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

#### 6.16 RECLAMO

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por el Sistema Integrado de Transporte masivo MIO. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).


#### 6.17 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es el grado de conformidad del usuario al utilizar los servicios del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO.

#### 6.18 SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece Metro Cali S.A., para que el usuario obtenga el servicio de manera adecuada y de esta manera garantizar su uso correcto. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

#### 6.19 SIGEM

Son las siglas de Sistema de Información Gerencial de Metro Cali S.A., el cual se compone de un aplicativo que permite integrar la planeación, organización, dirección y control de una forma colaborativa entre personas modelos y tecnologías, que interactúan entre sí, proporcionando información oportuna y de calidad para la toma de decisiones. (Fuente: Dirección de Planeación de Metro Cali S.A.)

#### 6.19 SITM – MIO

Son las siglas del Sistema Integrado de Transporte Masivo, Masivo Integrado de Occidente, el cual está dado por vías, Estaciones y Terminales, patios y talleres, inmuebles y elementos que permiten la prestación eficiente del servicio de transporte masivo, a través de los vehículos autorizados por Metro Cali S.A. (Fuente: Contrato de Concesión).

#### 6.20 SUGERENCIA


Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO. (Fuente: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo de Metro Cali S.A.).

#### 6.21 TARJETA TELIGENTE SIN CONTACTO (TISC)

Tarjeta plástica que almacena dinero electrónico el cual permite acceder a los servicios del transporte de rutas e integración, ofrecidos por el Sistema MIO. (Fuente: Contrato de Concesión).

#### 6.22 USUARIO

Persona que, previa adquisición de la tarjeta o medio de pago autorizado, ingresa y utiliza los servicios del SITM – MIO. (Fuente: Contrato de Concesión).


	<p style="text-align: center;">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

## 7. DESARROLLO

### 7.1 NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 7.1.1. NORMA TÉCNICA

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace primordial tener en cuenta los principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

 **Norma NTCGP 1000:2009 <sup>1</sup> Sistema de Gestión de la Calidad para la rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.**

**Enfoque hacia el cliente.** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.


**Liderazgo.** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y conservando un ambiente interno propicio, en el cual los servidores públicos y oficiales que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

**Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad. La

---

<sup>1</sup> Gestión de la Calidad en el Sector Público. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2008

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos servidores públicos y oficiales especiales de las Instituciones, es una responsabilidad de todos, en busca de la consolidación de las entidades públicas como los principales garantes de los derechos constitucionales.

**Mejora continua.** Siempre es posible implementar mejores y más prácticas formas para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es imprescindible que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. Las Entidades reconocen que la sociedad evoluciona, cambia y se transforma; en tal sentido las Instituciones no pueden simplemente adaptarse a estos movimientos, sino que debe anticiparse a ellos, lo que obliga a realizar ajustes que sirvan de cimientos para la construcción del mejoramiento permanente.

 **Norma NTC ISO 9001:2008 <sup>2</sup> Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos.**


El enfoque al cliente es el primer principio en el que se basa el sistema de gestión de Calidad en ISO 9001. La Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, están definidos y fijados siguiendo el principio básico del **enfoque al cliente**.

**Enfoque al cliente como guía del Sistema de Gestión de Calidad:** Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas y necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y valores. La fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como referencia más importante.

El sistema de calidad maximiza esta relación y considera prioritario el **enfoque al cliente**. La empresa debe dedicar los medios y enfoques necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, las necesidades de los clientes

---

<sup>2</sup> Gestión de la Calidad. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: 2008: Gestión de calidad; sistema de la calidad; gestión por procesos; administración de la calidad.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

deben ser transmitidas a la organización para su conocimiento y concientización de su importancia y debe planificarse el modo de hacerlo.

### **Norma NTC ISO 9001:2015<sup>3</sup> Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos.**

Se preocupa por la satisfacción de los clientes, tanto así que incluye un capítulo dedicado a este tema. Esto implica que una organización con un **Sistema de Gestión de la Calidad** ofrecerá productos y/o servicios acorde a unos requisitos que el cliente espera recibir.

Este capítulo es el 9.1.2 “Satisfacción del cliente” de **ISO 9001:2015**, y en él se recoge la siguiente información:

- La organización deberá llevar a cabo el seguimiento de las percepciones de los clientes para comprobar el grado en que se cumplen sus requisitos.

Para ello, la organización deberá obtener información relacionada con los puntos de vista y opiniones de los clientes sobre la propia organización, sus productos y sus servicios.


#### 7.1.2. POLÍTICA DE CALIDAD

Por calidad se entiende que un producto o un servicio contienen las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Esta calificación la concede el Ciudadano, quien fija las diferencias y atributos al tener diferentes alternativas para establecer aquello que hace distinto un producto o servicio de otros de similares condiciones.

La calidad es aquello que se considera que tiene las mejores condiciones, con los más grandes atributos posibles; atendiendo y superando las expectativas que tiene el ciudadano.

<sup>3</sup> Gestión de la Calidad. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: 2015: Gestión de calidad; sistema de la calidad; gestión por procesos; Riesgos y oportunidades de asociadas con el contexto y objetivos, aumentar la satisfacción del cliente, administración de la calidad. Estructura de Alto Nivel.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017


La calidad y satisfacción de las necesidades de movilización de los usuarios, en forma oportuna, segura y confiable, hacen parte de los compromisos de Metro Cali S. A. , así como lo establece la Política de Gestión Integral, cumpliendo para ello con las leyes y normas vigentes, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y una operación eficiente, eficaz y efectiva que de esta manera brinde soluciones de movilización, con responsabilidad social y ambiental; en procura de ser reconocida como líder de los sistemas integrados de transporte masivo a nivel nacional.

## 7.2 . CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA


El Servicio Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO, ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos:

<b>CANALES DE ATENCIÓN</b>	
<b>Ventanilla Única Metro Cali</b>	A través de esta ventanilla se recibe correspondencia externa de: ciudadanos, entidades públicas y privadas. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
<b>CICAC</b>	<p>Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente, son espacios concebidos para que el usuario resuelva inquietudes a propósito del sistema o presente peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias. En cualquiera de los centros de información cada usuario puede personalizar su tarjeta inteligente para tener acceso completo a todos los servicios del sistema de transporte masivo.</p> <p>Los CICAC se encuentran ubicados en la Terminal Intermedia de Cañaveralejo (Calle 5ta con Carrera 51), Terminal Andrés Sanín (Calle 73 con Carrera 19), Terminal Calipso (Calle 70 con Carrera 28), y en Metro Cali S.A. (Avenida Vásquez Cobo # 23N - 59).</p> <p>Horarios de atención:</p>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

CANALES DE ATENCIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Terminal Andrés Sanín:</b> En horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m</li> <li>• <b>Terminal intermedia Cañaveralejo:</b> En horario de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua.</li> <li>• <b>Terminal Calipso:</b> en horario de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</li> <li>• <b>CICAC ubicado en Metro Cali:</b> En horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Jornada continua)</li> </ul>
<p>Contact Center</p>	<p>Es un punto de contacto centralizado que construye y conduce relaciones con quienes día a día utilizan el sistema; este canal se utiliza para que el usuario solicite información, presente inquietudes, solicitudes, peticiones y mensajes de reconocimientos, mediante diferentes canales de comunicación (línea telefónica y virtual correo electrónico y FAX). La línea telefónica de atención del "Contact Center", el 6204040, es un canal único que dispone el usuario para comunicarse desde su teléfono fijo o celular para ser atendido por personal calificado y dispuesto a brindarle asesoría en sus inquietudes.</p> <p>Actualmente, el servicio tiene un horario personalizado de lunes a sábado de 5:00 a.m. a 11:00 p.m. y a partir de las 11:01 p.m. y hasta las 4:59 a.m., un sistema automático entregará información puntual del sistema a quienes así lo requieran.</p> <p>Domingos y festivos de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y a partir de las 10:01 p.m. y hasta las 4:59 a.m. de día hábil o hasta las 5:59 a.m. en día festivo, un sistema automático entregará información puntual del sistema a quienes así lo requieran.</p>

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

<b>CANALES DE ATENCIÓN</b>	
Correos Electrónicos	A través de la dirección electrónica <a href="mailto:servicioalusuario@mio.com.co">servicioalusuario@mio.com.co</a> . El usuario podrá escribir su solicitud formal y estará disponible las 24 horas del día.
Sitio Web	En las páginas Web <a href="http://www.mio.com.co">www.mio.com.co</a> y <a href="http://www.metrocali.gov.co">www.metrocali.gov.co</a> los usuarios podrán encontrar toda la información concerniente al SITM-MIO, programación de viajes, rutas, los cambios en el PSO (Plan de Servicios Operacionales del SITM-MIO) e información de interés general.

Por otro lado, a través de las redes sociales [Facebook \(Metrocali MIO\)](#), [Twitter \(@Metrocali\)](#), [Instagram \(metrocali\\_mio\)](#) y [YouTube \(Metrocali MIO\)](#); los usuarios encontrarán información actualizada sobre el estado actual de la operación y cambios en rutas y servicios.

De igual manera, Metro Cali cuenta con los asesores de servicio (Facilitadores), personal de Metro Cali que se encuentra ubicado en las estaciones y terminales del SITM-MIO y tienen como función principal acercar a los usuarios al conocimiento y comprensión de la operación del Sistema, fomentar la convivencia y promover prácticas de cultura ciudadana.

### 7.3 . ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD


#### 7.3.1 BENEFICIOS DE UNA BUENA ATENCIÓN CON CALIDAD

Las entidades que propenden por mantener una buena atención con calidad en el frente de sus operaciones están llamadas a convertirse en una mejor institución y proveer a la ciudadanía el servicio de calidad que se merecen.

Los beneficios de garantizar una buena atención con calidad en el servicio que se ofrece a la ciudadanía son:

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017


- ✓ Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas de la ciudadanía.
- ✓ Aseguramiento que los objetivos de la entidad que están vinculados con las necesidades y expectativas del ciudadano.
- ✓ Incremento de los niveles de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a sus necesidades.
- ✓ Mayor participación y vinculación activa de la ciudadanía en la solución de sus propias necesidades

### 7.3.2 ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos, el personal vinculado al Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, tendrán siempre presente los siguientes atributos de servicio:

ATRIBUTOS DE SERVICIO	
<b>Amable</b>	Que la atención suministrada a los ciudadanos sobre los servicio del MIO sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
<b>Confiable</b>	Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos (as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
<b>Digno</b>	Que la atención al ciudadano (a) sea acorde con la <b>condición humana</b> , cualquiera que sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico.
<b>Efectivo</b>	Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos (as), siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.
<b>Oportuno</b>	Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.


La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

### 7.3.3. CONSIDERACIONES GENERALES PARA UN BUEN SERVICIO

Un buen servicio debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Portar el carné institucional en un lugar visible.
- ✓ Dar un trato amable, respetuoso y digno a todos los ciudadanos
- ✓ Dar un trato preferencial a los ciudadanos que, por su condición de edad, salud, situaciones especiales o discapacidad, así lo requieran.
- ✓ Ser claros en los límites y competencias de la entidad.
- ✓ Hacer del lugar de trabajo, un sitio agradable y ordenado.
- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo. Los términos técnicos, las abreviaturas y siglas, son de difícil comprensión para el común de las personas externas a la entidad.
- ✓ Informar, orientar, resolver y aclarar las solicitudes del usuario, con respeto y de conformidad en lo establecido por la ley.
- ✓ Evitar enviarlo a otras áreas. Si es inevitable, ponerlo en contacto con la persona que pueda atender su caso y verificar que sea atendido.
- ✓ Explicar a al ciudadano las diferentes formas de comunicarse e interactuar con la entidad.
- ✓ No provocar o sostener discusiones con el usuario. Mantener una excelente actitud de servicio.
- ✓ No discutir con compañeros de trabajo frente a un usuario. Resolver las diferencias en privado.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

## 7.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Metro Cali S.A. en su compromiso de generar estrategias para mejorar el servicio a los ciudadanos, promueve al interior del SITM-MIO la adopción de protocolos de atención, los cuales han establecido criterios homogéneos de pautas a aplicar en el momento de atender y brindar información, ya sea de manera personal o través de cualquiera de los canales de atención, garantizando con ello la calidad en la prestación del servicio, efectividad de la información y satisfacción de nuestros usuarios.

De este modo se busca brindar a la ciudadanía un trato amable y respetuoso con altos estándares de servicio.


### 7.4.1 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El contacto personal directo con los usuarios es la carta de presentación del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, de este primer contacto depende la imagen que los usuarios se hacen del Sistema y de la calidad del servicio.

Para brindar una experiencia positiva a los usuarios, se debe seguir las siguientes indicaciones:

- Portar el carné en un lugar visible (hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos)
- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque (hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos).
- Saludar a los usuarios de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero, así: “Buenos días / Buenas tardes / Buena noches, ¿En qué le puedo servir?”

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.


	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- Brindar una sonrisa amable y espontánea.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto con un trato cordial, espontáneo, cortés y ágil.
- Resolver la solicitud de inmediato, siempre que se pueda, de lo contrario, ubicar la persona competente que lo puede hacer.
- De no poder resolver de manera inmediata la petición, deberá informar al ciudadano cuanto tiempo se demora la solución de su necesidad, y si no se puede prestar el servicio, explicar las razones e indicar a donde debe dirigirse.
- Explicar al ciudadano los pasos que debe seguir, según el tipo de solicitud.
- Una vez finalizado el servicio, preguntar si es necesario una ayuda adicional, así:  
¿Puedo ayudarlo(a) en algo más señor(a/ita)?
- Al terminar de atender al ciudadano despedirse siempre y decir: “Con mucho gusto, estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche” con una sonrisa amable.

De igual manera y complementando lo anterior mientras se atiende se debe evitar lo siguiente:

- ✓ Masticar chicle o comer (considerado una señal de mala educación).
- ✓ Tutear al interlocutor.
- ✓ Utilizar apelativos como, gorda, amor, papi, etc.
- ✓ Contestar o utilizar el celular.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ Hablar de forma muy rápida o muy lenta.
- ✓ Utilizar un lenguaje desconocido para el cliente.
- ✓ Dejarnos influir por el estado de ánimo del cliente

#### 7.4.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD

El SITM-MIO es incluyente con el adulto mayor, mujeres en estado de embarazo y personas con discapacidad. En Cali habitan 186.068 personas con discapacidad Física, Psíquica y Sensorial que requieren nuestra atención.

Las personas con discapacidad son personas como cualquier otra, lo esencial es actuar con naturalidad. Entender que una persona presenta una discapacidad, con las limitaciones que ésta conlleva. por lo tanto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:


##### Recomendaciones generales

- ✓ No mirarla con burla o asombro y prestarle nuestra ayuda.
- ✓ Asociemos la discapacidad a la necesidad de dependencia de otros.
- ✓ Siempre consultar si necesita o no ayuda.
- ✓ En caso afirmativo, decirle en ¿qué le puedo ayudar?

Evite las siguientes actitudes:

**Protección excesiva:** Las personas con discapacidad no necesitan que estemos encima de ellas.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

Lástima: Las personas con discapacidad desean vivir en situaciones normales.


Miedo o rechazo. Esta es una de las partes más difíciles. A menudo no sabemos cómo tratar a una persona con dificultades para hablar, con limitación cognitiva o enfermedades mentales.

Recomendaciones para abordar a una persona con movilidad reducida:

- ✓ En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, procurar ajustar nuestro paso al suyo.
- ✓ Igualmente se procederá con una persona adulta mayor.
- ✓ Evitar el contacto físico mientras se está desplazando.
- ✓ Realizar el acompañamiento a esta persona hasta el sitio de atención médica y/o su residencia.
- ✓ Si esta persona con discapacidad usa prótesis, no fijar su mirada en ella.
- ✓ Para pasar un obstáculo ya sean; gradas, rampa inclinar la silla hacia atrás y bajarla por sus ruedas traseras de espaldas.

Cómo tratar a una persona con discapacidad visual o ceguera:

- ✓ Primero saludarlo e identificarse.
- ✓ Ofrecerle la ayuda correspondiente.
- ✓ Describirle el lugar exacto y entorno donde se encuentra.

	<p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ Muy sutilmente ofrecerle el brazo y no tomar el suyo directamente.
- ✓ Caminar al lado o ligeramente adelante.
- ✓ Utilizar términos de orientación tales como: izquierda, derecha, adelante, atrás, subir, bajar entre otros.
- ✓ No dejarlo solo sin advertírselo antes.

## 7.4.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA


### 7.4.2.1 SALUDO TELEFÓNICO INSTITUCIONAL

CARGOS / ÁREAS	SALUDO INSTITUCIONAL
<b>Recepcionista/PBX</b>	Metro Cali, buenos días (tardes) le habla... ¿En qué puedo ayudarle?
<b>Secretarías de todas las dependencias</b>	Oficina (dependencia), buenos días (tardes) le habla... ¿En qué puedo ayudarle?
<b>Funcionarios de las diferentes dependencias y direcciones</b>	Oficina (dependencia)/ Dirección, buenos días (tardes) le habla... ¿En qué puedo ayudarle?

### 7.4.2.2 LLAMADAS ENTRANTES


Los funcionarios públicos y contratistas de Metro Cali S.A. deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas entrantes:

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ No dejar timbrar el teléfono más de tres veces.
- ✓ Brindar una entonación amable.
- ✓ Responder inmediatamente después de haber levantado el auricular del teléfono. No hacer esperar a nuestro interlocutor.
- ✓ No utilizar términos de familiaridad o confianza con el interlocutor como mi amor, nenita, gordo, mi vida, entre otras, las cuales son señales de mala educación. Utilizar los términos señor, señora.
- ✓ Tratar de usted a todas las personas. El interlocutor indicará si lo puede tutear.
- ✓ Hablar claro con tono y velocidad regulado (ni muy alto, ni muy bajo, ni muy rápido, ni muy lento).
- ✓ Mantener al alcance de la mano papel y lápiz, para tomar nota.
- ✓ Ser paciente. No pierda la compostura si recibe muchas llamadas.
- ✓ No diga “no sé”, “no me compete”, “llame después”. Si no conoce la información, trasladar la llamada a la persona competente.
- ✓ Tener precaución al momento de negar a alguna persona. No preguntar "de parte de quien" para luego informar que no está. Lo adecuado es decir "permítame comprobar si se encuentra... ¿de parte de quién?"
- ✓ Tomar los datos y el mensaje de quien llama, cuando la persona solicitada no esté.
- ✓ La conversación debe ser breve. Recordar que quien llama, es quien debe terminarla.
- ✓ En caso de tener que terminar la llamada, explicar la razón con amabilidad.
- ✓ Colgar suavemente el auricular.




	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

#### 7.4.2.3 LLAMADAS SALIENTES

Los funcionarios públicos y contratistas de Metro Cali S.A. deben seguir las siguientes recomendaciones para las llamadas institucionales salientes:

- ✓ Preguntar por la persona que llama en forma educada, anteponer el tratamiento que corresponda: señor (a-ita), doctor, ingeniero, etc.
- ✓ No usar términos de familiaridad o intimidad con el interlocutor como *gorda, mi amor, nena, entre otros*.
- ✓ Hablar con un tono de voz adecuado y de forma clara.
- ✓ Identificarse dando el nombre, cargo o función y nombre de la Oficina o Dependencia. Lo mismo puede pedir a la otra parte, cuando la otra persona que contesta no es el interlocutor solicitado. Ejemplo: Buenos días, le habla..., jefe de la Oficina de... de Metro Cali... Lo llamo para...
- ✓ Aunque sea amigo de la persona a quien se llama, preguntar por ella de forma educada, sin utilizar el alias o apodo. El trato amistoso se puede emplear cuando ya se esté hablando con esa persona.
- ✓ Ofrecer disculpas en caso de equivocarse. No cuelgue el teléfono sin decir nada.
- ✓ Si llama por medio de una secretaria, no hagas esperar mucho tiempo al interlocutor.
- ✓ Si la llamada llega a un contestador automático, dejare un mensaje breve.
- ✓ Recordar siempre las palabras de cortesía: por favor y gracias.

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

#### 7.4.2.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER

Los Agentes del Contact Center seguirán las siguientes recomendaciones que serán aplicadas a todas las llamadas que ingresen a la Línea de Atención al Usuario: 6204040.

- **Saludo de bienvenida**

Agente Contact Center: *Bienvenido al Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, le habla [decir el nombre de quien habla] ¿con quién tengo el gusto de hablar?*

- **Verificación y atención**

Agente Contact Center: *Señor/a [indicar el nombre de la señor/a], ¿en qué le puedo colaborar?*

Agente Contact Center: *Señor/a [indicar el nombre de la señor/a], es tan amable me indica su documento de identidad.*

- **Guión de despedida**

Agente Contact Center: *[indicar el nombre de la señor/a], ¿le puedo colaborar en algo más?*

Agente Contact Center: *Recuerde que hablo con [indicar el nombre de la señor/a], del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, que tenga un buen día (tarde o noche según corresponda).*


#### 7.4.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

##### 7.4.3.1 CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO

Para el uso adecuado del correo electrónico institucional. Se deben seguir estas recomendaciones:

- ✓ Todo correo debe llevar descripción del asunto.
- ✓ El fondo de los correos debe ser de color blanco, sin fondos llamativos o decorativos. Estos no corresponden a la identidad corporativa y aumentan el peso de los correos.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ Escribir el correo equivalente a una carta normal con un saludo cordial, un cuerpo y una despedida.
- ✓ Utilizar la firma corporativa, como se aprecia en la Figura 1: “Modelo de firma corporativa”

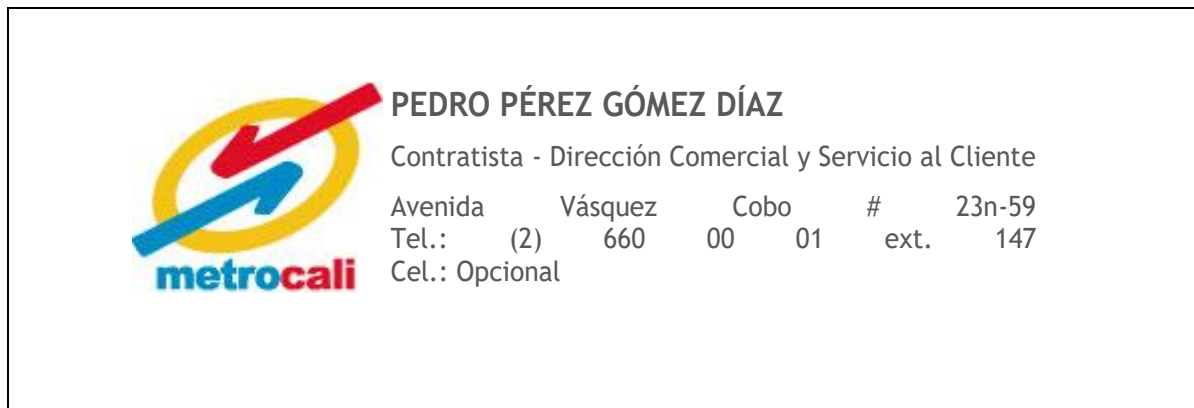



Figura 1. Modelo de firma corporativa

- ✓ Escribir el texto sólo en mayúscula inicial. No utilizar mayúscula sostenida bajo ninguna circunstancia. Usar palabras en mayúscula suele ser considerado como un GRITO.
- ✓ Redactar de forma correcta y educada los correos, sobre todo cuando se dirigen a empresas o instituciones.
- ✓ Escribir mensajes y párrafos cortos y concretos.
- ✓ Ser cuidadoso en lo que escribe acerca de otras personas. El correo electrónico se reenvía fácilmente.
- ✓ Ser cuidadoso con el sarcasmo y el humor. Sin comunicaciones cara a cara, el chiste puede verse como una crítica.
- ✓ Tener en cuenta la cadena de jerarquía de la entidad al enviar un correo. No lo envíe a un superior, si antes debe ser conocido por un funcionario de un menor nivel jerárquico.
- ✓ Enviar copias de los correos electrónicos sólo cuando sea necesario.

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ Evitar enviar correos con copia oculta.
- ✓ No enviar mensajes "cadena" por Internet. Esto facilita la captura de correos electrónicos por parte de terceros para fines comerciales o de otra índole.
- ✓ No imprimir correos cuando sea innecesario hacerlo.
- ✓ Entrecomilla toda cita, referencias y fuentes. Respeta todo acuerdo de derechos reservados y de licencia.

#### 7.4.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL CONTACT CENTER

Son las recomendaciones y pautas a seguir por los Agentes del Contact Center al momento de atender a las personas que hagan uso del sistema de atención virtual de la página Web [www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co), portal Web [www.mio.com.co](http://www.mio.com.co), correo [servicioalusuario@mio.com.co](mailto:servicioalusuario@mio.com.co) y servicio de Fax a través de la línea de atención al usuario 6204040.

##### 7.4.4.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL


- **Análisis y clasificación**

El agente del Contact Center realizará el análisis correspondiente con el fin de clasificar e identificar la jerarquía a la cual corresponda el comunicado recibido a través del canal.

- **Verificación de información y datos**

El agente verificará que la información y datos suministrados por el usuario a través de su comunicado sean suficientes, o si no, procederá a solicitarle por el mismo medio la ampliación de la PQRS y datos requeridos. Este protocolo aplica para atención por Fax solo si el usuario suministra un correo electrónico al cual generar dicha solicitud.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- **Plantilla Parametrizada**

**Respetado Sr. (a) Nombre(s) y Apellido(s)**

Reciba un cordial saludo

Informamos que hemos recibido su comunicado, el cual es muy importante para nosotros, ya que nos ayuda a continuar mejorando para ofrecer una atención y un servicio con calidad. En atención a su petición, radicada a través de nuestros canales de atención, amablemente le indicamos que el área competente atendió su requerimiento en los siguientes términos:

**\*\* (COLOCAR RESPUESTA SUMINISTRADA POR EL ÁREA COMPETENTE)**

Cualquier inquietud o comentario adicional no dude en comunicarse con nosotros cuando lo requiera a través de nuestros canales de atención:

**Línea de atención al usuario:** 6204040, disponible las 24 horas

**Correo electrónico:** [servicioalusuario@mio.com.co](mailto:servicioalusuario@mio.com.co)

De manera personal en los **CICAC** (Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente, ubicados así:


**Zona norte**

Oficinas Metro Cali S.A.: Avenida Vásquez Cobo No 23N-59.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Zona Sur**

Terminal Intermedia Cañaveralejo: Calle 5 entre carrera 50 y 52.

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

Horario de atención: lunes a sábado de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Zona Oriente**

Terminal Andrés Sanín: Calle 73 con Carrera 19.

Horario de atención: lunes a sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Terminal Calipso: Calle 36 entre carrera 28D y 29.

Horario de atención: lunes a sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Adicionalmente le informamos que a través de nuestro portal web: [www.mio.com.co](http://www.mio.com.co), usted encontrará toda la información del SITM-MIO relacionada con servicios y novedades en la operación del MIO, así como información de interés general.


Por ultimo queremos invitarlo a descargar y utilizar nuestras aplicaciones móviles: **GOOGLE TRANSIT** y **MOOVIT**, para celulares inteligentes, las cuales se pueden adquirir de manera gratuita en las principales plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles: Play Store y App Store. Con estas aplicaciones podrá consultar en tiempo real donde se encuentra la ruta de su elección, así como la mejor opción de viaje para llegar a su destino.

Síguenos a través de nuestras redes sociales: [Facebook \(Metrocali MIO\)](#), [Twitter \(@Metrocali\)](#), [Youtube \(Metrocali\)](#), [Instagram metrocali\\_mio](#) aquí usted encontrará información actualizada sobre los cambios en rutas y servicios.

Gracias por Utilizar el Sistema de Atención Virtual del SITM - MIO

Atentamente,

**CONTACT CENTER SITM MIO**

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- **Envío de respuesta momentánea o definitiva**

Una vez tomados en cuenta y llevados a cabo los tres primeros protocolos, el agente procederá a hacer envío de la respuesta momentánea o definitiva, según sea el caso, a través del correo o aplicativo designado para dicho fin; es de anotar que en esta respuesta el agente deberá suministrar el número de ticket que se generó a raíz de la gestión realizada y de igual modo y de ser necesario, el tiempo de respuesta correspondiente a la PQRS recibida.

#### 7.4.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS MIO CABLE AUXILIARES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE

##### **Saludo de bienvenida**

Buenos días, buenas tardes o buenas noches (dependiendo el horario). Bienvenidos al MIO Cable.

##### **Despedida**


Esta es la estación XXXX donde inicia el recorrido les deseamos un feliz viaje, los invitamos a que por favor se organicen equitativamente para evitar un desnivel en la cabina.

#### 7.4.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES ESPECIALES

##### 7.4.6.1 ATENCIÓN DE CIUDADANOS IMPACIENTES O MOLESTOS

En las relaciones de atención a la ciudadanía se pueden presentar situaciones de difícil manejo. En esos casos, es preciso tener en cuenta, permitir al usuario hablar de sus emociones y su malestar, escuchar atentamente.

- ✓ Permitir que la persona termine de manifestar su incomodidad por completo. No interrumpir.


	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- ✓ No decir que se calme o que espere.
- ✓ Ofrecer disculpas al ciudadano e indicar que se le va a colaborar.
- ✓ Tomar los datos y verifica la información con el ciudadano.
- ✓ Analizar la posibilidad de solución, pero no comprometerse con algo que no se pueda efectuar al 100%.
- ✓ Si la situación se torna agresiva o violenta, mantener la calma con firmeza sin perder el respeto entre las partes.
- Si se presenta una situación que pueda perturbar el ambiente en el que se encuentran otras personas, es prudente trasladar al usuario en conflicto a un lugar privado hasta resolver la situación.
- ✓ Si es estrictamente necesario, direcciona el tema a un superior que pueda resolver el asunto.

#### 7.4.6.2 USUARIO EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ O BAJO EL EFECTO DE SUSTANCIAS ILEGALES

Si se presenta un usuario en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias ilegales, solicitar ayuda al personal de seguridad para su retiro de la entidad, sin recurrir a acciones violentas. (Ver Manual de Convivencia).



	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

## 7.5 ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### 7.5.1 RECEPCIÓN DE PQRS

El trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones contempla los siguientes aspectos:

- **Presentación**

Toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a Metro Cali S.A., en forma verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, y, a obtener pronta resolución. El ejercicio del derecho de petición no es necesario invocarlo.

Es importante mencionar que el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

- **Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias o Felicitaciones Verbales**


Se formulan directamente por la persona en el momento de la atención personalizada, o telefónica brindada y de ser posible se resuelven de manera inmediata en la misma forma que se presentaron.

Ahora, cuando no fuere posible atender inmediatamente se levantará un soporte por escrito en la cual se dejará constancia de la fecha, y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición.

Por otro lado, cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación verbal sea formulada a un funcionario que no tiene la competencia para resolverla, este deberá remitir al interesado en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y de respuesta de la misma.

- **Peticiones Quejas, Reclamaciones, Sugerencias o Felicitaciones escritas**

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

Son las recibidas en Metro Cali S.A., y deben radicarse en la ventanilla única de la entidad o en los CICAC, por medio escrito, bien sea mediante la radicación de un documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, virtual o a través de correo electrónico.

Las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones escritas deben ser remitidas, recibidas y radicadas en la ventanilla única de Metro Cali S.A. y en los CICAC.

▪ **Requisitos de las Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias o felicitaciones escritas**


Las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones deberán contener:

- La designación de la autoridad, dependencia o funcionario a quien se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante y/o apoderado, con indicación del documento de la identidad, la dirección donde se recibirá la correspondencia número telefónico, o dirección electrónica.
- El objeto o motivo de la petición.
- Las razones en que fundamenta su petición.
- La relación de documentos que acompaña a su petición si hay lugar a ello.
- La firma del peticionario su representante o apoderado salvo que se presenten por correo electrónico.

Cuando en la formulación de la petición, queja, reclamación, sugerencia o felicitación se actúe por medio de apoderado, este deberá adjuntar el poder respectivo.

Metro Cali S.A. a través del funcionario asignado para el desarrollo de esta función, tiene la obligación de revisar integralmente la petición, y en ningún caso desestimaré por falta de documentos o requisitos que no se encuentran dentro del ámbito jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

- **Peticiones quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones incompletas:** En cumplimiento del principio de eficacia, cuando la petición ya radicada está incompleta

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, el funcionario encargado para contestar, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.


Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite la prórroga hasta por un término igual.

- **Atención diferencial:** En la atención de infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública, se establecerán mecanismos de atención preferencial.

Las peticiones presentadas por niños(as) y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.

## 7.5.2 HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Estas peticiones, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones escritas o verbales se recibirán en días laborales en el horario de atención al público en la ventanilla única de Metro Cali de 7.30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., y en cualquiera de los centros de información y capacitación al cliente (CICAC), también puede personalizar su tarjeta inteligente para tener acceso completo a todos los servicios del sistema de transporte masivo.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

- Los CICAC se encuentran ubicados en: la Terminal Intermedia de Cañaveralejo (Calle 5ta con 51), Terminal Andrés Sanín (Calle 75 Carrera 19), Terminal Calipso (Calle 70 con Carrera 28) y en Metro Cali S.A. (Av. Vásquez Cobo # 23N - 59).

### 7.5.3. TERMINOS DE ATENCIÓN DE PQRS

- **Termino para resolver las distintas modalidades de peticiones, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones:**

Las peticiones, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones que se presenten en Metro Cali S.A, se resolverán dentro de los siguientes términos:

- ✓ Para cualquier petición: **Dentro de los 15 días siguientes a la recepción.**
- ✓ Petición de documentos: **Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.**


Si en ese lapso no se ha dado respuesta al Peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo: **Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato al interesado, antes del vencimiento de los términos antes señalados, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Y cuando se desconozcan los datos del destinatario, la citación para la notificación personal se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el termino de cinco (5) días hábiles. Si al cabo de este término no se pudo realizarla, se hará la notificación por aviso, el cual deberá contener la copia íntegra del acto administrativo

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

que deberá publicarse en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de Metro Cali S.A., por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

## 7.6 COMUNICACIÓN Y SATISFACCION FINAL

La prioridad de Metro Cali S.A. y el SITM MIO es la satisfacción final del usuario, por ello cuenta con una serie de herramientas y canales de comunicación con los cuales se informa al, sobre la operación del sistema, prácticas de cultura ciudadana y civismo, además de hechos de gran relevancia.

Los recursos utilizados, sus métricas, procesos y procedimientos se encuentran registrados en el SIGEM como parte del proceso Gestionar Comunicaciones.


### 7.6.1 COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Metro Cali S.A. en busca de una comunicación guiada por principios de transparencia y respeto, a través de la Oficina de Comunicaciones y correspondiendo al derecho que tiene cada ciudadano a informarse, tiene dentro de su manual de comunicaciones diferentes acciones comunicacionales para informar al ciudadano sobre la gestión de la entidad y el SITM MIO.

En ese sentido, se propician espacios de comunicación con la comunidad en general, medios de comunicación y entes de control, orientados en presentar informes de gestión, logros de la entidad y el SITM MIO.

De la misma forma, mediante los entornos digitales como la página web y las redes sociales (Twitter, Fan Page Facebook, canal de Youtube), se mantiene una constante comunicación y diálogo con los distintos públicos de interés con un propósito final; mantenerlos informados.

Medios utilizados para informar al ciudadano

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: SC-M-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 07/11/2017

**Boletines de prensa:** comunicación oficial escrita dirigida a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés público. Se envía por correo electrónico a los medios y bases de datos inscritas en la entidad. A su vez, los medios difunden la información a la comunidad en general.

**Ruedas de prensa:** acto informativo convocado a los medios de comunicación para información sobre un hecho en particular de interés general. Información que llega por diferentes medios a la comunidad.

Visita a medios (radio, prensa, televisión): permite que el funcionario de la entidad tenga un contacto más cercano con el medio de comunicación, y a través de él: la comunidad.

Medios Audiovisuales

**Al Día con el MIO:** micrograma institucional publicado en las redes sociales de la entidad, que busca informar a la comunidad que utiliza los medios digitales.

Videos institucionales y cápsulas formativos: publicado en las redes sociales de la entidad, para informar a la comunidad que utiliza los medios digitales sobre un tema en particular. Con ello también, se apunta al desarrollo de contenidos pedagógicos sobre el buen uso del SITM MIO.

**Medios digitales:** Los Medios de comunicación digitales de la entidad buscan mantener una comunicación directa con sus públicos de interés; brindándoles información oficial y actualizada de la gestión de Metro Cali S.A. y el MIO. Los medios digitales, permiten sostener una relación cercana con el ciudadano.


**Cuentas digitales:**

FACEBOOK: METROCALI MIO

TWITTER: @METROCALI

YOUTUBE: MetrocaliMIO

Página web ([www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co)),

	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: SC-M-01</p>
		<p>Versión: 3.0</p>
		<p>Fecha: 07/11/2017</p>

**Audios:** Dentro de los medios digitales también se encuentra toda la información que desde la entidad se brinda a la comunidad, a través de los audios en los buses del Masivo.

**Lúminos:** (Mensajes en pantallas de información del SITM MIO): Espacios que tiene el Sistema en las estaciones y terminales del MIO, que buscan mantener informados a los clientes externos sobre la operación del Masivo y gestión de Metro Cali.

De esta manera, desde Metro Cali a través de diferentes medios comunicacionales se informa permanentemente a la comunidad sobre la gestión de la entidad y el SITM MIO. Asimismo, se busca tener presencia en la agenda de los medios de comunicación mediante el desarrollo de contenidos que responden a las temáticas informativas de dichas empresas.

#### 7.6.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANOS

La medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos permitirá saber de buena fuente si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- ✓ Por la amabilidad y buen trato recibido.
- ✓ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ✓ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

Un(a) ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas.

## 8. ANEXOS

No aplica

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

