

CIRCULAR No 4173.010.22.2.1020.000151

Para: Directores de Departamento, Secretarios de Despacho, Directores Técnicos de Unidad Administrativa, Subdirectores, Subsecretarios, Jefes de Oficina y Áreas de Apoyo Administrativo.

Asunto: Lineamientos Medición de la Percepción de la Atención al Usuario a Través de los Diferentes Canales de Atención y Aplicación De Encuestas.

Cordial saludo,

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como Organismo responsable de aplicar estrategias de Atención al Ciudadano, cuenta con el procedimiento MAGT04.05.P002 "Medición de la percepción de la atención al usuario a través de los diferentes canales de atención" el cual tiene como objetivo medir la percepción frente a la atención prestada, mediante la evaluación y análisis de los resultados recolectados a través de la aplicación de las encuestas con el fin de conocer y mejorar el nivel de percepción frente a la atención del usuario brindada en canales presenciales y no presenciales en los organismos con puntos de atención de la Administración de Santiago de Cali Distrito Especial.

Es importante mencionar que el procedimiento inicia con la definición de necesidades de revisión y/o ajuste de la encuesta para medir la Percepción frente a la atención del usuario tanto por el canal presencial (puntos de atención) y/o no presencial, incluye la aplicación de la encuesta para medir la percepción, análisis y seguimiento de los resultados, genera Informe trimestral de percepción de atención al usuario hasta enviar el informe a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

De la misma manera la medición de la percepción es una herramienta para el mejoramiento continuo de la Administración Distrital de Santiago de Cali, razón por la cual se dictan lineamientos para la aplicación de las encuestas que permitan percibir el nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la atención recibida en el primer momento de verdad y a partir de los reportes mensuales e informes trimestrales producto del proceso establecer estrategias y/o acciones que permitan brindar un servicio de calidad, amable oportuno y diligente en los puntos de atención en donde se brinde atención al usuario.

Por lo anterior es importante ceñirse a los lineamientos que permitan la medición de la percepción frente a la atención prestada en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali:

1. Los puntos de atención dispuestos en la Administración Distrital deberán brindar un servicio amable, respetuoso y de calidad, conforme a lo establecido en el manual de

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1
Teléfono: 8982016 www.cali.gov.co





atención al usuario (MAGT04.05.M001) y los protocolos de atención los cuales se encuentran inmersos en este documento, con el propósito de mejorar el servicio y la percepción de los usuarios frente a la Entidad; por lo tanto los Organismo deberán solicitar al proceso de Atención al Usuario capacitación en protocolos de atención dirigida al personal que esta de cara al ciudadano.

2. El formato de encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial (MAGT04.05.P002.F002), el cual se encuentra adjunta a la presente, debe ser aplicado por todos los Organismos, Oficinas o Puntos de Atención que en su proceder, tengan contacto directo o interactúen con los usuarios externos, el formato de atención al usuario se encuentra publicado en la plataforma DARUMA [MAGT04.05.P002.F002] Encuesta Para Medir La Atención Del Usuario Por El Canal Presencial - V4 y en el portal web de la Alcaldía de Santiago de Cali a través del botón servicio a la ciudadanía – percepción del usuario, disponible en el siguiente enlace web:

<https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/103935/percepcion-del-usuario/>.

3. Cada formato debe entregarse al usuario al finalizar la atención, el usuario será quien lo diligencia, cada formato tiene 15 filas para ser diligenciadas. Se sugiere realizar la encuesta a uno (1) de cada cuatro (4) usuarios.

4. Cuando el formato de la encuesta de atención al usuario sea diligenciado, deberá continuar con el registro en el portal web de la Alcaldía de Santiago de Cali a través del botón servicio a la ciudadanía – percepción del usuario – Encuesta para medir la atención presencial del usuario, se puede acceder a través del siguiente enlace web:

https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_atencion_presencial.php, en la sección Organismo se debe diligenciar la repartición administrativa a la cual pertenece el funcionario que realizo la encuesta, en la sección “Punto de Atención” debe ser diligenciado el lugar donde fue aplicada la encuesta, a saber, punto de atención, oficina, modulo, ventanilla, otros.

5. Las encuestas diligenciadas y reportadas en el portal web para tales fines, deberán ser escaneadas y entregadas a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana – Proceso de Atención al Usuario, mediante comunicación interna a través del sistema de gestión documental con el anexo en medio magnético dentro de las fechas estipuladas a continuación:

Periodo	Corte	Fecha Remisión Encuestas
Primer (I) Trimestre	Enero - Marzo	10 de abril de 2024
Segundo (II) Trimestre	Abril - Junio	10 de julio de 2024





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE DESARROLLO
TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Tercer (III) Trimestre	Julio - Septiembre	10 de octubre de 2024
Cuarto (IV) Trimestre	Octubre - Diciembre	Corte 17 de diciembre y fecha límite de remisión 30 de diciembre de 2024

6. Para medir la atención a través los canales no presenciales, la encuesta debe ser aplicada una vez se brinde la atención, orientación o información por canal virtual (Correo Electrónico, Chat institucional, Página web u otro medio idóneo), se debe incluir el enlace web correspondiente y motivar al usuario para que lo diligencie; cuando la atención es por canal telefónico o líneas de atención, el funcionario debe diligenciar al momento de brindar la atención la información en el siguiente enlace web: https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_atencion_canales_no_presenciales.php.

7. Desde el proceso de Atención al Usuario se remite mensualmente el reporte de las encuestas aplicadas e ingresadas al sistema a todos los enlaces articuladores de los Organismo, con el propósito de hacer el seguimiento correspondiente a la aplicación de las encuestas.

8. Al finalizar cada trimestre el Proceso de Atención al Usuario genera el informe de percepción en la atención al usuario el cual contiene los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción de Atención a Usuarios a través de los diferentes canales, donde se analizan y consolidan las encuestas reportadas por los Organismos de la Administración Distrital; este informe se encuentra inmerso en el "Informe de Seguimiento de Servicio al Ciudadano Alcaldía Distrital de Santiago de Cali" que emite la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Agradecemos su amable atención y trámite que den a la presente.

Cordialmente,


ALEXANDER CAMACHO ERAZO
Secretario de Despacho

Anexos: un (1) archivo PDF compuesto por un (1) folio

Proyectó: Víctor Daniel Castillo Beltrán – Contratista
Elaboró: Sandra Patricia Buitrago Morales – Contratista
Revisó: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario
Johnny Meneses Nieto – Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión



SC-CER652615

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1
Teléfono: 8982016 www.cali.gov.co