



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



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244173010000894

Fecha: 08-02-2024

TRD: 4173.010.22.2.1020.000089

Rad. Padre: 20244173010000894

CIRCULAR No 4173.010.22.2.1020.000089

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

Asunto: Lineamientos para Aplicar Estrategias del Proceso de Atención al Usuario.

Cordial saludo,

De conformidad con las funciones asignadas a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, mediante Decreto Municipal No. 411.0.20.0516 de 2016, "Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias", lo establecido en el marco normativo vigente y lo consignado en la función pública, comedidamente damos a conocer los lineamientos generales del proceso de Atención al Usuario y demás disposiciones de servicio al ciudadano, los cuales son de cumplimiento por parte de los Organismos y sus grupos de colaboradores designados para atender a los usuarios en los puntos de atención o puntos de radicación de comunicaciones en las ventanillas únicas, así:

1. Los puntos de atención dispuestos en la Administración Distrital deberán brindar un servicio de amable, respetuoso y de calidad, conforme a lo establecido en el manual de atención al usuario (MAGT04.05.M001) y los protocolos de atención los cuales se encuentran inmersos en este documento.
2. La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos para esta labor con la naturaleza de ventanillas únicas según lo dispuesto en la Decreto Nacional N° 2150 de 1995 Artículo 32.
3. Los puntos de atención deben establecer horarios que garanticen al usuario un mínimo de 40 horas semanales de servicio. Ley 1437. Artículo 7 numeral 2. 2011 (Colombia). Finalizado este horario las personas que se encuentren dentro de la sala de espera deben ser atendidas. Ley 1437. Artículo 7 numeral 3. 2011 (Colombia). (Ley 1437 de 2011, Artículo 7 numeral 3)

Quando por razones tecnológicas, de suspensión de servicios públicos o de otra índole, que impidan cumplir con el horario establecido, se deberá divulgar con la ciudadanía y promover la utilización de los canales no presenciales.

4. La entidad no puede negarse a la recepción de comunicaciones a pesar de considerarse incompletas, es obligatorio la recepción de las mismas en las ventanillas dispuestas para tal fin. Ley 1437. Artículo 9 numeral 1. 2011 (Colombia).



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



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

5. Los puntos de atención y ventanillas únicas de la entidad, deben establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, dando atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

6. Cuando la petición no es de competencia del Organismo asignado, deberá dar traslado al competente de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto No. 0516 de 2016, a través del sistema de gestión documental; en el caso de NO ser competente la Alcaldía Distrital, el funcionario designado dentro de los cinco (5) días siguientes deberá remitir la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

7. Los requerimientos realizados por los ciudadanos vía fax o a través de los correos institucionales deben ser ingresados al sistema de gestión documental, por lo tanto se deberá reenviar la solicitud al correo contactenos@cali.gov.co, a través de este canal se deberá responder al ciudadano indicando número de radicado de la solicitud para que pueda consultarla en el portal de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

Las denuncias sobre presuntos hechos de corrupción por parte de la Entidad se radicarán en los puntos de atención ventanilla única, en los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos de atención; al igual que los diferentes canales de atención no presencial habilitados por la Alcaldía Distrital.

8. Las denuncias sobre presuntos hechos de corrupción se radicarán en los puntos de atención ventanilla única, en los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos de atención; al igual que los diferentes canales de atención no presencial habilitados por la Alcaldía Distrital.

9. Los puntos de atención deben garantizar la atención preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores; en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta; así mismo, se dará prelación a la atención de comunicaciones inherentes a procesos judiciales, de organismos de control y del Ministerio Público (contraloría, procuraduría, personería, defensoría del pueblo). Constitución Política de Colombia (const). Art 13. 1991 (Colombia).

10. Las ventanillas únicas del Distrito, deberán recepcionar las peticiones verbales o escritas de las personas que hablan lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales y/o escritas; para esto deberá recibir la petición, en caso de no contar con personal capacitado para atender al ciudadano, se debe dejar



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



constancia de ello y se procede a grabar la petición en su lengua nativa, en cualquier medio tecnológico o electrónico para solicitar su traducción y posterior respuesta. Decreto Nacional 1166 de 2016, Artículo. 2.2.3.12.9. (Colombia), reglamento interno para la Gestión de PQRSD recibidas (MEDE01.05.R001) y circular 4137.030.22.2.1020.000509 del 16 de mayo de 2023 emitida por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental donde se establecen los lineamientos para la recepción de peticiones en lengua nativa.

11. Cuando se trate de peticiones prioritarias tipificadas en el sistema de gestión documental, las autoridades deberán resolverlas prioritariamente, para el reconocimiento de un derecho fundamental, evitando un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. Ley 1755. Art 20. 2015 (Colombia).

12. Los servidores públicos o contratistas que atienden público en los diferentes Organismos deben abstenerse de realizar actividades ajenas a la labor de atención en el puesto de trabajo, tales como: chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores, usar el celular, etc.

13. servidores públicos o contratistas que atienden usuarios en los diferentes puntos de atención deben realizar la caracterización de todos usuarios completando la información requerida en el en el formulario de caracterización DUB o en el formato de caracterización de usuarios dispuesto en el procedimiento de Caracterización de usuarios, ver procedimiento MAGT04.05.P003 en DARUMA.

14. Los Organismos que cuenten con punto de atención deberán solicitar acceso al formulario DUB de manera anual o cada vez que se presente algún cambio (habilitar, ratificar o inhabilitar acceso) mediante comunicación interna dirigida al Proceso de Atención al Usuario; estos funcionarios deberán aplicar lo establecido en el procedimiento MAGT04.05.P003 y adoptar los protocolos que establece el manual de atención al usuario.

15. Los Organismos que realicen la caracterización de usuarios deberán realizar el análisis del informe anual de caracterización con el objetivo de realizar las sugerencias, establecer mejoras y utilizar la información consignada en el mismo para mejoramiento de la oferta institucional con relación a los planes, proyectos, programas y trámites.





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

16. Los puntos de atención deberán promover la aplicación de las encuestas que miden la percepción frente a la atención brindada, lo cual permite evaluar el servicio ofrecido en los diferentes espacios donde el ciudadano interactúa con la entidad; para lo cual se deberá tener disponible el formato de percepción frente a la atención brindada.

Esta encuesta debe ser aplicado por todos los Organismos, oficinas o procesos que en su quehacer tengan contacto directo o interactúen con usuarios externos (comunidad en general); este formato se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía Distrital o en el link: <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/103935/percepcion-del-usuario/>, Se deberá aplicar la encuesta a uno (1) de cada cuatro (4) usuarios atendidos.

17. Los puntos de atención y las ventanillas únicas deben contar con cartelera informativa para la difusión de los trámites, servicios y productos que correspondan a la oferta institucional de la Entidad; por tanto, todo material de publicidad (afiches, volantes, folletos) debe ser institucional.

18. Los Organismos externos que brindan atención al usuario, deben contar con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención disponibles.

19. Los puntos de Atención dispuestos por la Administración Distrital ya sean ventanillas, oficinas de atención al ciudadano, el Espacio Público que es, con el que se interactúa; deberán contar con la infraestructura física en cumplimiento con las Normas Técnicas Colombianas; y tener los espacios físicos preparados para la movilidad de TODAS las personas en general, incluyendo las personas con Movilidad reducida (PMR) como el adulto mayor, mujer en gestación, persona obesa, persona baja talla, personas con alguna diversidad funcional.

20. Las ventanillas únicas o áreas de atención al usuario deberán habilitar el buzón de sugerencias en un lugar visible, el cual debe contar con el formato validado y lapicero para facilitar el diligenciamiento.

Se dará apertura del buzón de sugerencias al menos una vez al mes y se dejará constancia en acta donde se relacione de forma clara las sugerencias contenidas en el buzón y remitirlos al área de ventanilla única para que sean radicados; en el caso de no contar con ventanilla única, el Organismo deberá remitir al correo contactenos@cali.gov.co las comunicaciones contenidas en el buzón de sugerencia, con el ánimo que sean ingresadas al sistema de gestión documental de la entidad y posterior trámite de la misma..

21. Los servidores públicos y/o contratistas deben abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o



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



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

que implique abuso indebido del cargo o función.

22. Desde el proceso de Atención al Usuario se realizarán visitas programadas a los puntos de atención de los organismos para verificar el cumplimiento de los lineamientos impartidos y realizar el seguimiento a las mejoras o los avances establecidos.

23. Los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios podrán solicitar capacitaciones al proceso de atención al usuario para fortalecer las competencias que consideren convenientes con el ánimo de lograr el mejoramiento continuo para poder garantizar una atención de calidad a los usuarios.

Agradecemos la atención y trámite que den a la presente, quedando atentos para lo que consideren pertinente.

Cordialmente,


ALEXANDER CAMACHO ERAZO
Secretario de Despacho

Proyectó: Victor 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-CER852615

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