

Resolución Metropolitana No. 3967 de 2019

Por la cual se modifica el Manual de Atención Ciudadana, Resolución Metropolitana No 440 de 2014 y se dictan otras disposiciones

MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

I. ATENCIÓN CIUDADANA

1. Planeación Estratégica

Los servidores públicos que laboran en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y tienen un enlace directo con la prestación del servicio a los ciudadanos, asumen y actúan de acuerdo con la misión, visión, objetivos, principios, valores éticos y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Entidad. **Fuente: Plan Integral de Desarrollo Metropolitano METROPOLI 2008-2020.*

1.1. Misión: Liderar el desarrollo sostenible del Valle de Aburrá mediante la articulación de la sociedad metropolitana y su entorno.

1.2. Visión: Una región articulada, con oportunidades de desarrollo sostenible para todos sus habitantes, altos niveles de calidad de vida, con una ciudadanía responsable y participativa, que cree y confía en sus instituciones.

1.3. Objetivos generales

- ✓ Estimular el cambio generacional interno a todos los niveles, para lograr que la institución tenga un papel más trascendental y determinante en el proceso de mejoramiento substancial de la calidad de vida de los habitantes del Área Metropolitana.
- ✓ Coadyuvar activa y oportunamente en el proceso de generación y consolidación de la cultura, la gobernabilidad, la competitividad, la integración social y la creación de un sólido sentido de pertenencia y confianza, que se conviertan en el motor de integración y desarrollo en todo el territorio metropolitano.
- ✓ Integrar los esfuerzos tanto públicos como privados, encaminados a consolidar el desarrollo de la eco -región.

1.4. Objetivos específicos

- ✓ Mejorar el nivel de vida de los habitantes de la región metropolitana.
- ✓ Liderar y coordinar procesos de planeación territorial e institucional.
- ✓ Ejercer funciones de autoridad ambiental.
- ✓ Ejercer funciones de movilidad.
- ✓ Gestionar el desarrollo integral del Valle de Aburrá y sus alrededores.
- ✓ Contribuir al fortalecimiento de los entes territoriales locales.
- ✓ Lograr consensos alrededor de los factores estructurantes de la región.
- ✓ Promover y ejecutar programas y proyectos de carácter estratégico regional.

- ✓ Cumplir de manera eficaz y eficiente las responsabilidades asignadas por la Constitución y las Leyes.

1.5. Principios corporativos

- ✓ Desarrollo con equidad
- ✓ Desarrollo con pluralidad
- ✓ Desarrollo con sostenibilidad.

1.6. Funciones

- Identificar y regular los hechos metropolitanos, de conformidad con lo establecido en la ley.
- Formular y adoptar el Plan de Desarrollo Metropolitano y este debe efectuarse en consonancia con los Planes de Desarrollo Nacionales.
- Formular y adoptar el Plan Estratégico Metropolitano de ordenamiento territorial.
- Coordinar en su jurisdicción, el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social y adoptar las políticas para el desarrollo de programas y planes metropolitanos de vivienda.
- Crear y/o participar de la conformación de bancos inmobiliarios para la gestión del suelo, en los municipios de la jurisdicción de la Entidad.
- Coordinar, racionalizar y gestionar los servicios públicos de carácter metropolitano.
- Participar en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas, destinadas a la prestación de servicios públicos.
- Emprender las acciones a que haya lugar, para disponer de los predios necesarios, para la ejecución de obras de interés metropolitano.
- Ejecutar las obras de carácter metropolitano.
- Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano de conformidad en lo dispuesto en la Ley 99 de 1993.
- Apoyar a los municipios de la jurisdicción en la ejecución de obras, para la atención de situaciones de emergencia o calamidad.
- Suscribir contratos o convenios en el marco de las disposiciones legales vigentes.
- Formular la política de movilidad regional, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial.
- Ejercer la función de autoridad de transporte, en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley.
- Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano.
- Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros, en lo que sea de su competencia.

- q) Formular, adoptar e implementar planes para la localización, preservación y uso adecuado de espacios libres para parques, zonas verdes públicas, culturales, deportivas y recreativas.
- r) Promocionar programas y proyectos de naturaleza social, en el marco de la gestión pública metropolitana.
- s) Las demás que sean atribuidas por disposición legal.

1.7. Valores éticos

- ✓ **Probidad:** Actuar con honestidad, rectitud, respeto, transparencia, solidaridad, pluralidad, dignidad, honorabilidad en el contexto de las funciones consignadas por la Ley y los Reglamentos
- ✓ **Servicio:** Recibir y satisfacer sin discriminación los requerimientos de los diferentes ciudadanos.
- ✓ **Compromiso:** Actuar con responsabilidad y celeridad en el cumplimiento de las obligaciones, programas y proyectos.
- ✓ **Confianza:** Desempeñar con idoneidad las funciones y la ejecución de planes, programas y proyectos en beneficio de la comunidad.
- ✓ **Justicia:** Buscar igualdad de condiciones a los oferentes en un proceso de contratación y en obrar objetivamente con los ciudadanos en la atención de quejas, siendo ecuanímenes en la administración del talento humano.
- ✓ **Respeto:** Reconocer el derecho a la diferencia y a la autonomía. Las personas respetuosas saben apreciar la importancia de la familia, las amistades, el trabajo y de todas aquellas personas que están a su alrededor y con quienes comparten.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo y en este orden de ideas responder por las consecuencias de las propias acciones y decisiones.

1.8. Atributos del buen servicio

- ✓ **Confiable:** La información que se ofrece y entrega figura en documentos cuya vigencia y validez no está en discusión y no ha sido proporcionada con reservas, dudas o salvedades, y en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas
- ✓ **Amable:** La atención al ciudadano es gentil, respetuosa y honesta, con la importancia que se merece y con especial consideración con la situación por la que acuden los ciudadanos.
- ✓ **Digno:** La atención al ciudadano es acorde con la condición humana, sin importar su posición política, color de piel, sexo, religión, edad o condición física.
- ✓ **Efectivo:** La atención al ciudadano es ágil y acorde con el objeto de la petición, requerimiento o solicitud presentada.
- ✓ **Incluyente:** La atención al ciudadano, debe ser para todos, sin discriminaciones ni diferencias en el trato.

- ✓ **Oportuno:** La atención al ciudadano, se presta en el momento en que corresponde y en el tiempo indicado.
- ✓ **Informativo:** Se debe brindar asesoría a los ciudadanos respecto de sus derechos y deberes, convirtiéndose en un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- ✓ **Adaptable:** La atención al ciudadano debe ajustarse a sus necesidades, y lograr que se sientan cómodamente atendidos.
- ✓ **Solidario:** El servidor público, ofrece un servicio de calidad, sin esperar nada a cambio, meramente la satisfacción de ayudar a solucionar el problema al ciudadano.
- ✓ **Responsable:** La atención al ciudadano asume la tarea de suministrar información, estar debidamente actualizado, preparado, y enterado de los criterios adoptados por la Entidad en los asuntos y materia de consulta permanente.

2. Principios de la transparencia y acceso a la información pública

- a) **Principio de transparencia.** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.
- b) **Principio de buena fe.** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- c) **Principio de facilitación.** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- d) **Principio de no discriminación.** De acuerdo con el cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir aprensión de causa o motivación para la solicitud.
- e) **Principio de gratuidad.** Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.
- f) **Principio de celeridad.** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.
- g) **Principio de eficacia.** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

- h) **Principio de la calidad de la información.** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.
- i) **Principio de la divulgación proactiva de la información.** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.
- j) **Principio de responsabilidad en el uso de la información.** En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

3. Derechos y deberes de los ciudadanos Carta de Trato digno

3.1. Derechos

- a) Ser tratado con respeto y trato digno.
- b) Presentar peticiones de manera gratuita, en sus modalidades verbal o escrita o por cualquier otro medio idóneo como lo son tecnológico o electrónico. Sin necesidad de apoderado.
- c) Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de ella, es decir a través de medios tecnológicos o electrónicos: <https://www.metropol.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>, atencionausuario@metropol.gov.co.
- d) Conocer el estado de cualquier actuación o trámite a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos en la Constitución y las Leyes obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos lo cuales serán pagados por su cuenta.
- e) Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- f) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niño, adolescente, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión. De conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- g) Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

- h) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- i) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

3.2. Deberes

- a) Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- b) Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren procesos, no dar testimonios, ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- c) Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d) Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- e) Respetar los turnos asignados en el punto de atención al ciudadano.
- f) Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- g) Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

II. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

1. Objetivo general

Brindar un servicio con calidad, respetando los derechos de los usuarios, mediante el ejercicio de la igualdad, transparencia, oportunidad y el trato digno, cumpliendo con los estándares de eficiencia y eficacia para lograr la satisfacción del ciudadano.

2. Principios generales en todos los canales de atención

2.1. Actitud

- La actitud en la atención al ciudadano debe coincidir con un pensamiento de buen servicio que, aunque no se ve, dispone la actitud que va a reflejar y este constituye el deber ser de la atención. La expresión mediante el tono de voz, la postura, y los gestos, nos lleva a sentir que estamos haciendo lo debido, por tal motivo se hace importante estar en perfecta posición, es decir, erguido y con la espalda recta.
- De otra parte, el servidor público del Área Metropolitana del Valle de Aburrá debe tener buena disposición para escuchar y atender al ciudadano y ser consciente que cada ciudadano tiene necesidades diferentes que exige un trato personalizado.

- La atención que brinde el personal del Área Metropolitana del Valle de Aburrá debe estar libre de discriminación, a causa de la religión, sexo, raza, filiación política, condiciones físicas, entre otras, que afecten la libre personalidad del ciudadano.
- Entender los problemas del ciudadano con respeto y calidez y de esta manera darle una orientación clara y precisa.

2.2. Lenguaje

Es una herramienta que posibilita una buena comunicación, por tal motivo el lenguaje que deben utilizar los servidores públicos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, debe cumplir con estándares de calidad como:

- ✓ Vocalizar de forma clara, con el fin de que el mensaje llegue al ciudadano de una manera clara.
- ✓ Garantizar una buena comunicación con un lenguaje respetuoso, sencillo, y sin tecnicismos, para evitar confusiones.
- ✓ No tutear ni utilizar términos cariñosos con los ciudadanos, el respeto no es sinónimo de confianza.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano debe ser señor y señora
- ✓ Evitar respuestas cortantes como: SI y NO. El lenguaje debe ser claro y completo.

2.3. Respuesta negativa a solicitudes

Algunas veces el ciudadano obtiene respuestas que no espera. En estos casos, se recomienda dar todas las explicaciones pertinentes para que el ciudadano entienda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar a conocer al ciudadano alternativas que, ayuden a solucionar positivamente la problemática y le muestren 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.

2.4. Atención a personas alteradas

En la atención al público pueden presentarse casos, de ciudadanos inconformes o furiosos, sea por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, en estos casos se recomienda mantener una actitud amigable, mirar al interlocutor a los ojos y no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solucionar este tipo de situaciones, se debe:

- ✓ Escuchar atentamente al ciudadano y permitir que se desahogue, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ No pedirle al ciudadano que se calme ni calificar su estado de ánimo.
- ✓ No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Informar al Líder de la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental de inmediato, si el problema persiste para dar una solución de fondo.
- ✓ Conservar la calma, sin perder el control; de esta manera 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 entiendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

2.5. Atención de reclamos

La oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental es el encargado de recibir las PQRSD que ingresen a la Entidad, por lo tanto, si algún servidor público tiene conocimiento que un ciudadano desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental la responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se hacen las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar atentamente a los ciudadanos y sin interrupciones.
- ✓ Enunciar todas las preguntas que sean necesarias para tener un entendimiento exacto del problema y poder brindar una solución.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener claro los tiempos establecidos, para dar una respuesta oportuna especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Radicar seguidamente, la queja o reclamo en el momento que la misma sea presentada en forma escrita.
- ✓ Contactar al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

3. Canales de atención ciudadana

3.1. Canal de atención presencial

3.1.1. Atención en la recepción

- ✓ Saludar respetuosamente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares? y a continuación solicitar cordialmente el documento de identidad para ser anunciado.
- ✓ Anunciar el ingreso del ciudadano, a la dependencia correspondiente y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo con el visitante.
- ✓ Entregarle al ciudadano el carnet con el que se identificará dentro de las instalaciones.
- ✓ Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
- ✓ Mantener el listado actualizado de las extensiones.
- ✓ Tener disponible el sistema de información para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tablet o elementos similares.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.
- ✓ La identificación del servidor debe estar visible.

3.1.2. Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- ✓ Abrir la puerta evitando obstruirle el paso, cuando el ciudadano se aproxime.
- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano, sonreír y evitar mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar amablemente al ciudadano diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a.”
- ✓ Revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, cuando los ciudadanos ingresen y salgan de la Entidad informando a los mismos, de manera cordial y respetuosa, sobre la importancia de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad. Al hacer la revisión, dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor Gracias”.
- ✓ Guiar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ✓ Preguntar al ciudadano, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”.
- ✓ No usar palabras como “mi seño”, “amigo” al dirigirse a los ciudadanos, el respeto no es sinónimo de confianza.

3.1.3. Ingreso a la Entidad

La atención ciudadana en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá inicia desde el momento en que se ingresa a la Entidad, motivo por el cual se hace necesario dar a conocer a los servidores públicos, la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en las personas que buscan información.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cuenta con la Ventanilla Única de Atención física (sede administrativa) y virtual (portal web: <https://www.metropol.gov.co/>), para la recepción de

documentos, solicitudes y atender requerimientos, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa que implica la presencia del peticionario, esto con el fin de que en este sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos. Las solicitudes y atención de sus requerimientos deben ser debidamente radicadas, con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario a dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma Entidad o lo que es peor, fuera de ella.

Ventanilla Única de Atención Virtual:

Portal web <https://www.metropol.gov.co/>.

Correo electrónico atencionausuario@metropol.gov.co.

notificacion.judicial@metropol.gov.co

facturacionelectronica@metropol.gov.co

Trámites y servicios, <https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx>

Trámites en línea VITAL, <https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea>.

Pagos en línea, <https://www.metropol.gov.co/pagosenlinea>

PQRSD, <https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx>

También se cuenta con la taquilla administrativa, donde se manejan temas internos como lo relacionado con contratación, temas de planeación, movilidad y proyectos, la taquilla ambiental para el préstamo de expedientes ambientales.

3.2. Desarrollo de la atención

3.2.1. Contacto inicial

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido al Área Metropolitana, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- ✓ Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

3.2.2. Durante la atención

- ✓ Dedicar la atención en forma exclusiva al ciudadano y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

3.2.3. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al ciudadano para:

- ✓ Explicar por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✓ Regresar y decir al ciudadano: “Gracias por esperar”.

3.2.4. Si la solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- ✓ Explicar al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

3.2.5. Si el servicio debe prestarse por parte de otra dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia requerida por el ciudadano, el servidor público debe:

- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Entidad.
- ✓ Si es en otra dependencia de la entidad, indicar al ciudadano a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, dar al ciudadano por escrito la dirección a la cual debe acudir y el horario de atención.

3.2.6. Finalización del servicio

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntar como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

3.3. Atención preferencial

Es aquella que se da preferentemente a los ciudadanos como, adultos mayores, población vulnerable, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ Atención a **adultos mayores o mujeres embarazadas**: una vez entran a la Entidad, el servidor público de la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental, debe dar preferencia a la atención.
- ✓ Atención a **niños, niñas y adolescentes**, tienen preferencia sobre los demás ciudadanos, se deben escuchar atentamente y brindar tratamiento reservado a la solicitud. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde a su edad.
- ✓ Atención a **personas en estado de vulnerabilidad** (Desplazados, víctimas de la violencia, o personas en situación de pobreza extrema). Debe integrar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atenta y respetuosamente sin mostrar prejuicio hacia ellos y así evitar mayores traumatismos a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ Atención a **grupos étnicos minoritarios** (comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales, indígenas y pueblos gitanos) Se debe determinar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el fin de revisarlos y comprender así cuál es el trámite que requiere.
En caso de no ser posible la comunicación, se debe dejar por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para brindar el apoyo técnico de otro servidor que conozca el lenguaje o buscar el apoyo del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- ✓ Atención de **personas de talla baja**, se debe garantizar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para dialogar y tratar al ciudadano de acuerdo a su edad cronológica; no tratar a estas personas como niños, ya que no es correcto.
- ✓ Atención a **personas en condición de discapacidad**, tendrán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - Identificar las diferentes condiciones de discapacidad.
 - Tratar al ciudadano con naturalidad y no decir ni hacer nada que les incomode como miradas de doble sentido, risas burlonas o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - Dar tiempo suficiente al ciudadano para que se exprese y plantee su petición y esperar a que termine su exposición.
- ✓ Atención a **empresas con reconocimiento en sostenibilidad Ambiental y de otros programas propios de la Entidad**, tendrán una atención especial, a la hora

de llegada, es una manera de premiar aquellas empresas que demuestren responsabilidad ambiental, a través de la aplicación de proyectos de mejoramiento ambiental y productivo.

3.4. Atención canal escrito

Este medio permite a los ciudadanos, presentar comunicaciones escritas, correos electrónicos y formularios de PQRS, de igual manera realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación y asistencia relacionada con la entidad y del Estado. También hacen parte de este canal los buzones de sugerencias.

3.4.1. Correspondencia

3.4.1.1. Antes del servicio

- ✓ Comprobar que el sistema esté operando correctamente.
- ✓ Se requiere que el servidor de carrera administrativa encargado de recibir la correspondencia llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario y tener todo listo para ejercer sus funciones de forma eficiente.
- ✓ Tener a la mano, los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

3.4.1.2. Durante el servicio

- ✓ Saludar siempre con una sonrisa, hacer contacto visual, y expresar buena disposición para atender al ciudadano. Decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Consultar al ciudadano su nombre y utilizarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si éste no es competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- ✓ Abrir el sobre y comprobar su contenido y anexos.
- ✓ Dar un número de radicado a cada documento; la numeración debe estar en estricto orden de llegada y salida. Las radicaciones no deben estar repetidas, ni presentar enmendaduras ni tachados.
- ✓ Registrar en el Sistema de Información Metropolitano SIM la fecha y hora de recibido, sin alterar el texto del documento.

3.4.1.3. Al finalizar el servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Entidad.
- ✓ Si la solicitud no es competencia o va dirigido a otra entidad, informar al ciudadano en el menor tiempo posible.

3.4.2. Buzón de sugerencias

- ✓ Revisar la disponibilidad de formatos F-GAC-01 Petición, queja, reclamo sugerencia, denuncia y/o felicitación.
- ✓ Abrir diariamente el buzón de sugerencias.
- ✓ Radicar los formatos F-GAC-01 Petición, queja, reclamo sugerencia, denuncia y/o felicitación.
- ✓ Dirigir la sugerencia presentada al Líder de Atención al Usuario y Gestión Documental para dar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos por la Entidad, en coordinación con la dependencia involucrada.

3.5. Canal telefónico

Es el medio de comunicación con el que cuentan los Ciudadanos y por medio del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, ante la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental.

3.5.1. Recomendaciones generales

- ✓ Atender la llamada de manera respetuosa y amable; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, si no se cuenta con diadema, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado con las extensiones telefónicas de las dependencias de la Entidad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

3.5.2. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

3.5.2.1. Previo a la llamada

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Conocer las nuevas novedades del servicio.
- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ✓ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad para la prestación del servicio.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto o identificarlos en el portal web <https://www.metropol.gov.co/>, <https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx> o accediendo a VITAL Trámites en línea <https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea>.

3.5.2.2. Al inicio de la llamada

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público
- ✓ Ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

3.5.2.3. Durante la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la Entidad.
- ✓ Resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ✓ Pasar amablemente la llamada en caso de no ser de competencia de la dependencia diciendo al ciudadano que se pasará la llamada al área encargada o dar el número de teléfono en donde puede recibir la información.

3.5.2.4. Si debe transferir o poner en espera la llamada

- ✓ Si debe transferir la llamada a otra dependencia, solicitar al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario idóneo.
- ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e indicar a la persona que contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el ciudadano que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, reiniciar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

3.5.2.5. Si no puede dar respuesta en el momento

- ✓ Si no puede brindar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano el motivo de la demora.
- ✓ Si hay que poner la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, debe informarle al ciudadano el motivo de poner la llamada en espera, e informar el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en caso de que se haya excedido en el tiempo prometido.

- ✓ Si se presenta alguna dificultad para responder por falta de información o información errada o incompleta, se debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- ✓ Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano tendrá respuesta y el medio por el cual se hará.

3.5.2.6. Al finalizar la llamada

- ✓ Comprobar con el ciudadano que entendió la información dada y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer y si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Si se registró un mensaje para otro servidor público, avisarle y verificar si la llamada fue devuelta.

3.6. Canal virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá cuenta con un canal virtual de atención ciudadana:

Portal web <https://www.metropol.gov.co/>.

Correo electrónico atencionausuario@metropol.gov.co.

notificacion.judicial@metropol.gov.co

facturacionelectronica@metropol.gov.co

Trámites y servicios, <https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx>

Trámites en línea VITAL, <https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea>.

Pagos en línea, <https://www.metropol.gov.co/pagosenlinea>

PQRSD, <https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx>

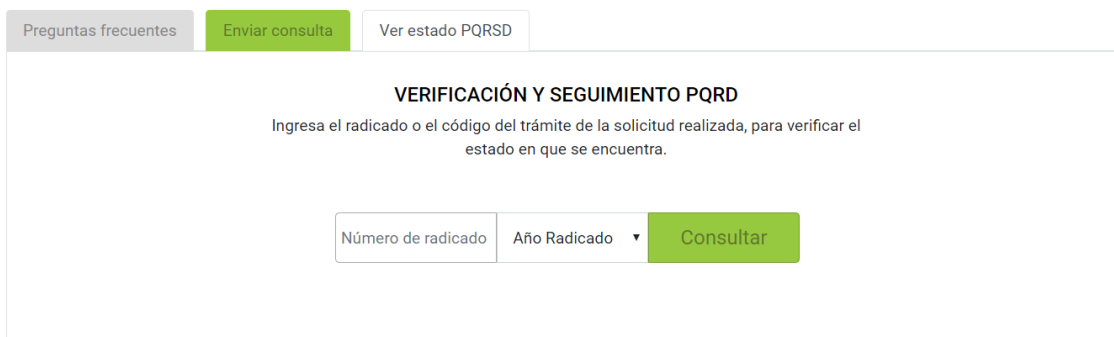
Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los funcionarios de carrera administrativa, responsables de la atención ciudadana en la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental deben:

- ✓ Conocer los procesos, procedimientos, formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad en el Sistema de Gestión para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la Entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ Respetar los tiempos de ley para dar respuesta al ciudadano.
- ✓ Evitar el tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

Los funcionarios de carrera administrativa que se encargan de recibir a través del canal virtual; PQRSD de los ciudadanos verificarán el contenido de la solicitud y realizarán el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano por el mismo medio la ampliación de la PQRSD y se realizará el registro en el formato correspondiente.

Los ciudadanos reciben de forma rápida, un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento en línea a su solicitud. Así:



The screenshot shows a web interface for tracking PQRSD. At the top, there are three tabs: 'Preguntas frecuentes', 'Enviar consulta', and 'Ver estado PQRSD'. The 'Ver estado PQRSD' tab is active. Below the tabs, the heading is 'VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRD'. The text below the heading says: 'Ingresa el radicado o el código del trámite de la solicitud realizada, para verificar el estado en que se encuentra.' Below this text, there are two input fields: 'Número de radicado' and 'Año Radicado' with a dropdown arrow. To the right of these fields is a green button labeled 'Consultar'.

3.6.1. Respuesta al ciudadano

Se comunica por el mismo medio o por correo certificado. En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✓ Asegurar que las dependencias encargadas de dar la respuesta lo hagan en el menor tiempo posible y las remitan por el mecanismo virtual o físico a los ciudadanos.
- ✓ Verificar que frente a las solicitudes presentadas se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Importante: En las respuestas que se brinden a los ciudadanos se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario se podría incurrir en vulneración del derecho de petición.

3.7. Correo electrónico

3.7.1. Recomendaciones generales

- ✓ Los funcionarios de carrera administrativa son los responsables del uso de las cuentas de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia en papel.
- ✓ Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- ✓ Sin excepción no se podrá dar respuesta a PQRSD que ingresan a través del correo electrónico institucional, estos correos se deben radicar y dar respuesta mediante comunicación oficial despachada.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “cc” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ En lo posible se recomienda redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

- ✓ El funcionario de carrera administrativa debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas definidas en el Sistema de Gestión de la Entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la persona o entidad que reciben el correo electrónico.

3.8. Formulario electrónico

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad: www.metropol.gov.co.
<https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx>.

3.9. Manejo de redes sociales, medios y boletines de prensa

Los siguientes son canales por medio de los cuales el Área Metropolitana del Valle de Aburrá interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal, sin embargo, no son canales formales de atención para la atención de solicitudes misionales:

- ✓ Página web: www.metropol.gov.co
- ✓ Medios metropolitanos: Diálogos metropolitanos, Voces metropolitanas
- ✓ Boletines de Prensa: El metropolitano
- ✓ Redes sociales: twitter, Facebook, instagram

3.9.1. Estilo

En toda comunicación del Área Metropolitana del Valle de Aburrá debe primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y en lo posible ser concisa y clara en la información expuesta, para ello tener en cuenta la Resolución Metropolitana No. 3444 de 2019 Por la cual se modifica la Política Institucional de Comunicaciones. Esta política contiene los siguientes Manuales:

1. Manual de Comunicación Externa, el cual comprende: Manual de Campañas y Manual de Relación con la Prensa.
2. Manual de Publicaciones.
3. Manual de Eventos y Protocolo.
4. Manual del Vocero o Portavoz.
5. Política de Crisis
6. Manual de Estilo Estrategia Digital: o Conceptos y lineamientos de publicación en el portal web, redes sociales, intranet y aplicaciones digitales de mensajería.

7. Manual de Identidad Institucional - Imagen

3.9.2. Contenidos

Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general, deben cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y además deben ser elaborados teniendo en cuenta las características del grupo objetivo al que están dirigidos siempre orientados a ser atractivos, coherentes y relevantes.

Toda comunicación generada desde el Área Metropolitana del Valle de Aburrá hacia la ciudadanía en general sea en un canal propio o de un tercero, deberá ser revisada y aprobada por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

3.10. Recomendaciones generales

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. El cuidado de nuestra presentación personal es un reflejo del respeto que sentimos por nosotros mismos y, en consecuencia, por los demás.

No basta con utilizar el mejor traje, es necesario recurrir a las normas de aseo e higiene que garanticen y causen un impacto positivo ante las demás personas y brinden seguridad a quien las lleva. Nuestro aspecto e higiene son importantes, se debe cuidar detalles, como: el aseo personal, aseo bucal, el cabello, el cuidado de las manos y uñas y la limpieza de los zapatos.

Puesto de trabajo: debe estar diseñado bajo características ergonómicas de acuerdo con la Resolución Metropolitana 797 de 2017, Por la cual se adopta y se define el Sistema y la Política de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo. Por tal motivo se recomienda lo siguiente:

- Mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo.
- Guardar los elementos personales, lejos de la vista del ciudadano.
- Eliminar de la vista radios, revistas, fotos y demás adornos que distraigan la atención al ciudadano.
- Evitar ruidos que generen malestar al ciudadano, el ruido es otra forma de contaminación.
- Consumir comidas y bebidas en los sitios destinados para ello, No en el puesto de trabajo.
- Vaciar constantemente la papelera de basura.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (no es aceptable), para la atención al ciudadano.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

Clima laboral: un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

La experiencia del cliente: se define como las percepciones de los ciudadanos, conscientes y subconscientes de su relación con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como resultado de todas las atenciones durante el ciclo de vida de ésta. Aplicar la F-GCM-13 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana, link:

https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion_ciudadana.aspx

III. DE LAS PETICIONES Y SU TRÁMITE (PQRS)

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- ✓ El reconocimiento de un derecho
- ✓ La intervención de una entidad o funcionario
- ✓ La resolución de una situación jurídica
- ✓ La prestación de un servicio

- ✓ Requerir información
- ✓ Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

1. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse 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.
- b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

2. Modalidades de petición

- a) Derecho de petición de interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- b) Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.

- c) **Petición de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
- d) **Petición de formulación de consultas:** Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Área Metropolitana del Valle de Aburré, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
- e) **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Área Metropolitana del Valle de Aburré y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.
- f) **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Área Metropolitana del Valle de Aburré.
- g) **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Área Metropolitana del Valle de Aburré.
- h) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.
- i) **Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Área Metropolitana del Valle de Aburré o sus servidores.

3. Registro de peticiones

Las peticiones que se reciban a través de diferentes canales de atención deberán registrarse para su radicación en el Sistema de Información Metropolitana -SIM. Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de acceso a la información, que reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas manera inmediata a la dirección electrónica atencionalusuario@metropol.gov.co, con el fin de que surtan el trámite debido de registro, radicación y direccionamiento.

Nota: Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto hayan sido radicadas por la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental toda vez que, por no encontrarse registradas en el Sistema de Información Metropolitana -SIM, módulo de Archivo y Trámites, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

4. Clasificación de las peticiones

- a) Peticiones escritas: Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
- b) Peticiones virtuales: Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá <https://www.metropol.gov.co/> , PQRSD, <https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx> y aplicaciones móviles dispuestas por la Entidad, utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.
- c) Peticiones telefónicas: Son aquellas formuladas a través del personal encargado de la recepción telefónica de la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental dispuesto por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
- d) Peticiones verbales presenciales: Son las solicitudes que se presentan personalmente en el punto de información del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a cargo de la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental.

5. Requisitos mínimos de las peticiones

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

6. Recepción y trámite de las peticiones escritas

Las peticiones escritas son recibidas y radicadas por la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental a través del Sistema de Información Metropolitana -SIM.

Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, se consulta al ciudadano si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico, para lo cual la oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental evidencia la manifestación del ciudadano.

La oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental es la responsable de recibir, clasificar, radicar y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia.

7. Constancia de recibo de peticiones escritas

Las peticiones escritas deben presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia es devuelta al interesado con el código QR que contiene número de radicado respectivo, fecha y hora de recibo de la petición.

8. Recepción y trámite de las peticiones virtuales

La oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental es la responsable de recibir, registrar y remitir las peticiones virtuales a las dependencias o entidades que tengan competencia para resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá no permitan recibir peticiones por dicho medio, se da aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 “Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad” de la Ley 1437 de 2011. Textualmente,

“Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

- 1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad.*
- 2. Cuando fallen los medios electrónicos de la autoridad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio”.*

9. Recepción y trámite de las peticiones verbales

La oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental atiende a las personas que acuden a la sede administrativa del Área Metropolitana del Valle de Aburrá para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tiene en cuenta lo establecido en los artículos 19 “Peticiones presentadas por sujetos de especial protección” y 32 “Derecho de turno” de la Resolución Metropolitana No. 419 de 2017. Textualmente,

“Artículo 19. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad*
- Víctima*
- Integrante de grupo étnico*
- Adulto mayor*
- Mujer gestante*

- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado
- Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer la manifestación”.

“Artículo 32. Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 19 “Peticiones presentadas por sujetos de especial protección” de la presente resolución”.

10. Recepción y trámite de las peticiones telefónicas

La oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental es la encargada de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusa el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia de este mediante correo electrónico. Las peticiones telefónicas se tramitan como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

11. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, son grabadas por el servidor público que la recepciones en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

12. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia

El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia son los días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua, los viernes la atención es hasta las 4:30 pm. Este puede ser modificado a días en principio no hábiles por circunstancias especiales, de la misma manera se fija en la cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

13. Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental

Carrera 53 No. 40A-31 | CP. 050015. Medellín, Antioquia, Colombia
Conmutador: [57.4] 385 6000 Ext. 127
NIT. 890.984.423.3


@areametropol
www.metropol.gov.co

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá cuenta con la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental encargada de conocer y resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad, relacionadas con el primer nivel de atención y escalar a las dependencias competentes, las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidad.

Establece y controla los niveles de acuerdos de servicio para la atención de las PQRSD y Derechos de Petición y administra los canales de atención dispuestos para resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad.

Implementa las herramientas e instrumentos desarrollados por la Entidad para la atención de las PQRSD y Derechos de Petición que formulen los grupos de valor.

Recibe, tramita y resuelve las PQRSD que presenten los grupos de valor respecto de los servicios que presta la Entidad y del comportamiento de los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

Administra y conserva el Centro de Documentación de la Entidad, de conformidad con las disposiciones que regulan la actividad documental.

14. Apoyo a las respuestas de PQRSD y Derechos de Petición

Con miras a la optimización de los trámites y la efectividad de las respuestas para lograr la satisfacción de los ciudadanos, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá creó un grupo interno de trabajo para las respuestas a las solicitudes prioritarias; lo denominó Grupo de Atención Prioritaria al Usuario –RASP y quedó adscrito a la Oficina Asesora Jurídica Administrativa mediante la Resolución Metropolitana No. 404 de 2019, Por medio de la cual se subroga la Resolución Metropolitana No. D 2873 del 28 de diciembre de 2016, se delega unas funciones de Autoridad Ambiental y se toman otras determinaciones, Artículo 5. El cual dice textualmente:

“Artículo 5. Asignar a la Oficina Asesora Jurídica Administrativa; la coordinación y manejo del Grupo de Atención Prioritaria al Usuario en todas las materias que sean de competencia de la Entidad, entre ellas, las respuestas a peticiones de todo tipo, en materia administrativa, financiera, ambiental (no relacionada directamente con expedientes ambientales debidamente codificados), de movilidad, entre otros; con la finalidad de que la prestación de este servicio sea efectiva, eficiente, dentro de lo dispuesto en las normas nacionales y especialmente en la Ley 1755 de 2015”.

- a) *La suscripción de respuesta a peticiones ciudadanas que generen traslados por competencia y similares.*

- b) *La suscripción de todo tipo de respuesta a peticiones que la Entidad dentro de sus competencias emita a la ciudadanía; salvo las respuestas sobre expedientes de trámites ambientales o de procedimientos sancionatorios ambientales que debidamente cuenten con expediente ambiental (código metropolitano), las cuales están asignadas a los Líderes de la Subdirección Ambiental acorde a sus áreas de gestión”.*

14.1. Estrategia de optimización y efectividad

El Grupo de Atención Prioritaria al Usuario –RASP, entre sus funciones, absorbió la proyección y trámite de las respuestas a los Derechos de Petición que venían atendiendo la Secretaría General y las diferentes Subdirecciones de la Entidad.

Tanto el Asesor de la Oficina Asesora Jurídica Administrativa, como el Líder de la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental, creada en el año 2013, están facultados reglamentariamente para atender y suscribir las respuestas a las PQRSD logrando más agilidad en su trámite.

14.2. Seguimiento y control a Derechos de Petición

Con miras a optimizar los tiempos de respuesta a las PQRSD y los Derechos de Petición, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá ha dispuesto dos grupos especializados en la atención a estos requerimientos (Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental y Grupo de Atención Prioritaria al Usuario –RASP), cada uno con competencias plenamente definidas.

Adicionalmente, el Grupo de Atención Prioritaria al Usuario –RASP cuenta con profesionales técnicos de diferentes Subdirecciones y profesionales jurídicos especializados para optimizar la calidad de las respuestas en aquellos temas en que tales profesionales se requieran.

El Grupo de Atención Prioritaria al Usuario, RASP es responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD y Derechos de Petición dando respuesta a aquellas que son prioritarios.

Igualmente, la Secretaria General, las diferentes Subdirecciones con sus dependencias adscritas tienen la responsabilidad de hacer seguimiento, control y dar respuesta a aquellas PQRSD y Derechos de Petición con carácter no prioritario.

Para finalizar, la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental tiene dentro de sus responsabilidades, la de realizar SEGUIMIENTO Y CONTROL PERMANENTE sobre las respuestas y oportunidad en que éstas se otorgan.

El Asesor de la Oficina Asesora Jurídica Administrativa y el Líder de la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental son los responsables el primero de firmar las respuestas a los PQRSD y Derechos de Petición y el segundo de elaborar y entregar a la Oficina de Auditoría Interna un informe mensual, igualmente en la Subdirección de Planeación Integral, al Coordinador del Sistema de Gestión como evidencia del estado de las PQRSD, Derechos de Petición y las respuestas a estos.

La Oficina de Auditoría Interna es responsable de verificar mensualmente el estado de los PQRSD y Derechos de Petición en forma integral.

La Entidad cuenta con los Tableros de Control como herramienta de seguimiento y control a las PQRSD y los Derechos de Petición.

14.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de manera concertada

La Entidad en forma concertada con las diferentes dependencias, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establece la estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene, entre otras, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, es así como se dio a la tarea de actualizar el manual de atención al ciudadano, la caracterización de los grupos de valor, los protocolos de servicio al ciudadano, la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano y analiza y se retroalimenta de las encuestas de satisfacción del servicio que realiza al interior y exterior de la Entidad, F-GCM-13 Encuesta de satisfacción ciudadana.

IV. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La Alta Dirección, los líderes de los procesos misionales y los líderes al frente de la atención ciudadana, son responsables de velar por la aplicación de la medición objetiva y eficaz de la percepción de la ciudadanía a través de la aplicación de la encuesta respectiva.

- a. Es responsabilidad de los líderes de los procesos asegurarse del registro de los servicios prestados a la ciudadanía a través del Sistema de Información Metropolitano *SIM*, con el fin de contar con unas estadísticas claras y completas de la población objetivo para efectos de la medición.
- b. Es responsabilidad de los líderes de los procesos misionales conjuntamente con el proceso de comunicaciones, elaborar las preguntas que apunten a medir de manera objetiva la percepción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios de la entidad.

- c. Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana deben ser comunicados y analizados mensualmente con el fin de asegurar la toma de acciones para la mejora continua.
- d. Para los procesos de asesoría y asistencia se deberá calificar el servicio prestado en el proceso de asesoría, inmediatamente termine esta, a través de los calificadores.
- e. Para la entrega de productos y/o servicios prestados o notificados se deberá aplicar la encuesta de satisfacción ciudadana F-GCM-13 Encuesta de satisfacción ciudadana, ubicada en la página Web, link: <https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/encuesta-de-satisfaccion-ciudadana.aspx>, mediante correo electrónico remitido por los supervisores y/o interventores de los diferentes proyectos, a los municipios, entre otros mecanismos.

Medir la satisfacción del ciudadano permite identificar no solo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino también las debilidades del servicio, para corregirlas en el futuro; esto facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad.

La F-GCM-13 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana se aplica una vez se entrega la Resolución Metropolitana aprobando o negando la solicitud y se obtienen los resultados en forma mensual, de forma tal que haya una continuidad en la evaluación y a su vez se puedan detectar las fallas que sobre la marcha puedan ser corregidas, con vistas a que el servicio alcance el nivel deseado tanto por los ciudadanos como para los servidores públicos. Las preguntas se enfocan a la Eficacia, Eficiencia y Efectividad.