

Modelo integral de, **ATENCIÓN AL CIUDADANO**



JAIME ANDRÉS GONZÁLEZ MEJÍA
Gerente del SIVA S.A.S

RICARDO CORRALES RIVERA
Profesional Contratista

SULEYMA GOYENECHÉ LEÓN
Profesional de Planeación

CAMILA ANDREA RICARDO PERÉZ
Jefe de Comunicaciones

SIVA S.A.S
Diseño y ejecución



Tabla de contenido



Introducción



Objeto del modelo



Alcance



Marco Normativo



Capítulo 1

¿Qué es la atención al ciudadano?



Capítulo 2

¿Qué se debe saber antes de conocer el Modelo de Atención al Ciudadano?



Capítulo 3

¿Por qué un Modelo de Atención al Ciudadano?

- ¿Cuál es el objetivo del Modelo de Atención al Ciudadano?
 - ¿Qué motiva al SIVA para la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano?
 - ¿Cuál es el alcance del Modelo de Atención al Ciudadano?
-



Capítulo 4

¿Cómo está compuesto nuestro Modelo de Atención al Ciudadano?

- ¿Cuáles son los componentes del Modelode AtenciónalCiudadano?
- ¿Cuáles son los componentes transversales?
- ¿Cuáles son los componentes de ventanilla hacia afuera?

Introducción



El **Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar** es la entidad que busca el mejoramiento continuo de procesos y el uso eficiente de recursos, con el fin de brindar un servicio de transporte público eficiente y de calidad que responda a las necesidades y expectativas del Municipio de Valledupar.

Como parte de su misión, el SIVA continúa desarrollando el proceso de modernización integral y transformación digital, con enfoque en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la atención ciudadana.

En ese sentido, esta guía presenta el **Modelo de Atención al Ciudadano de SIVA SAS**, por medio de un lenguaje claro y amigable, que facilite el entendimiento a todos los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.



¿Qué es la Atención al Ciudadano?

Son las acciones con las personas que requieran de la asesoría, orientación y acompañamiento para la solicitud de los servicios que brinda el SIVA SAS.

«Si quieres ser sabio, aprende a interrogar razonablemente, a escuchar con atención, a responder serenamente y a callar cuando no tengas nada que decir».

Johann Kaspar
ESCRITOR, FILÓSOFO Y TEÓLOGO.



¿Qué saber antes de conocer el Modelo de Atención al Ciudadano?



Antes de entrar en materia, es importante recorrer una serie de conceptos claves que permitirán comprender más fácilmente la forma en que SIVA SAS ofrece su atención:



Canales de Atención

Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y el Ente Gestor, a través de los cuáles se realizan trámites y servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de SIVA.



Caracterización de usuarios o grupos de interés

A través de este ejercicio se identifican las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa el SIVA SAS, para agruparlos por atributos similares.



Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Es el encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, el cual propone una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, con miras a mejorar los estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.



Ventanilla hacia adentro:

Intervención de los procesos internos, con la cual se busca que el ente gestor alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.



Ventanilla hacia afuera:

Es la atención directa a las solicitudes de los ciudadanos a través del fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.

The background of the image is a photograph of a bus stop. A bus is partially visible, with a large green leaf graphic on its side. A person is standing at the bus stop. The entire image is covered with a semi-transparent green overlay. Large white quotation marks are positioned on the left side of the image.

“

*“El servicio al cliente no es un departamento, es **una actitud**”.*

-Anónimo.

¿Por qué un Modelo de Atención al Ciudadano?



¿Cuál es el objetivo del Modelo de Atención al Ciudadano?

Atender con agilidad las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes del servicio, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, promoviendo la agilidad, innovación y humanización de la atención, la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadano.



¿Qué motivó a SIVA a la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano?

SIVA, motivado por la alineación de la atención con los estándares de excelencia del servicio al ciudadano para las entidades del Estado, el cumplimiento del marco que reglamenta el servicio al ciudadano y el mejoramiento de la experiencia de servicio al ciudadano.



Cuál es el marco regulatorio que reglamente el servicio al ciudadano?

El modelo está diseñado de acuerdo a los lineamientos y directrices que a nivel interno y externo se definen para la atención al ciudadano en defensa de sus derechos, en el marco del quehacer del SIVA SAS, como Ente Gestor del SETP, frente a la ° Constitución Política de Colombia. ° Leyes y Decretos expedidos por el Gobierno Nacional. ° Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES).



¿Cuáles son las razones del SIVA para la creación de este Modelo?

- 1 Optimizar y simplificar los trámites y servicios, actualizando continuamente los procesos y procedimientos que marcan la atención.
- 2 Diversificar los canales de atención teniendo en cuenta las realidades y necesidades de la ciudadanía.
- 3 Espacios físicos más interactivos y amigables, permitiendo una experiencia de servicio práctica y cómoda.
- 4 Uso de la **“Ventanilla Única”** haciendo posible que los ciudadanos realicen los trámites de forma centralizada, evitando la necesidad de hacer largas filas.

Alcance del Modelo de Atención al Ciudadano



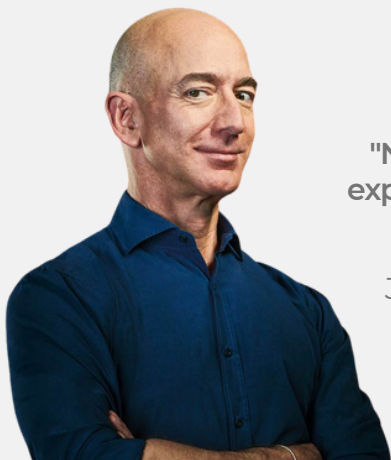
Fortalecer la atención a la ciudadanía de forma integral, con el fin de enriquecer la experiencia del ciudadano y la eficiencia en la prestación del servicio:

Modelo de Atención al Ciudadano:

- ▶ Conocimiento del ciudadano.
- ▶ Portafolio de servicio actualizado y articulado con los procesos de atención.
- ▶ Prestación uniforme del servicio.
- ▶ Canales de atención a la medida de las necesidades de la ciudadanía.
- ▶ Tecnología y gestión de la información del ciudadano.
- ▶ Talento humano especializado en la atención.
- ▶ Recursos físicos que apoyen la experiencia de servicio excepcional.
- ▶ Evaluación y mejoramiento continuo del servicio.

Alcance del Modelo de Atención al Ciudadano

Llegar a todas las áreas y servidores encaminados hacia el cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano del SIVA SAS.



"Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día".

Jeff Bezos, CEO de Amazon.

¿Cómo está compuesto nuestro Modelo de Atención al Ciudadano?

El Modelo de Atención al Ciudadano lo diseñamos para brindar una experiencia de servicio excepcional partiendo de las necesidades de la ciudadanía al relacionarse con los usuarios del SETP.

De esta manera, el modelo ubica al ciudadano como el eje en torno al cual giran todos los esfuerzos del SIVA para fortalecer la atención y alcanzar la satisfacción de toda la ciudadanía. Pero, además incluyendo el Enfoque Diferencial para ofrecer un servicio digno, igualitario, equitativo y de calidad.



Componentes del Modelo de Atención al Ciudadano



El Modelo de Atención al Ciudadano está conformado por diferentes componentes que buscan en conjunto la prestación de un servicio de excelencia de forma integral, los cuales se agrupan en:

- ▶ Componentes transversales.
- ▶ Componentes de la ventanilla hacia afuera.
- ▶ Componentes de la ventanilla hacia adentro.

¿Cuáles son los componentes transversales iniciales?

Permiten dar dirección y fortalecer las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Estos son:



Política de Atención al Ciudadano:

Define la ruta estratégica que guiará la gestión de la Entidad con el fin de involucrar a todos los actores en el cumplimiento de los lineamientos diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y, a su vez, fortalecer su confianza. Respaldar a la ciudadanía con servicios humanos y accesibles, promoviendo la confianza y estrechando la relación estado-ciudadano.

En SIVA visionamos con ser modelo en atención al ciudadano al prestar un servicio integral, ágil e innovador, logrando credibilidad, confianza institucional y pertenencia.



Ciudadanos:

Este componente ubica a los ciudadanos como centro de la prestación del servicio de la Entidad y busca mantener constantemente actualizado el conocimiento que el SIVA tiene de la ciudadanía.



Portafolio de servicios:

Componente orientado a garantizar que el ciudadano, usuario o grupo de interés conozca la Entidad y su oferta de trámites y servicios, buscando con ello fortalecer la transparencia, la ética, la participación y atención incluyendo información sobre los servicios que ofrece la Entidad.



Modelo de Evaluación y Mejoramiento:

Este modelo monitorea la experiencia del servicio a través de métricas centradas en la perspectiva del ciudadano y del funcionario, con el fin de identificar y evaluar los atributos de mayor relevancia, las fortalezas y debilidades de la gestión, prácticas líderes en la prestación del servicio, y las prioridades que orienten las intervenciones de mejoramiento.

El período de medición de los componentes del modelo es anual con un seguimiento mensual, de igual modo los indicadores para prestar un servicio excepcional de manera ágil, humana e innovadora se consolidan mensualmente para evaluar y mejorar la satisfacción ciudadana.



Satisfacción ciudadana:

Mediante la implementación de herramientas de medición de la satisfacción con apoyo de tecnologías y el compromiso de los funcionarios, este modelo se compromete con:

- Aumentar la satisfacción de la ciudadanía al apropiar e implementar todos sus componentes de la **ventanilla hacia afuera, ventanilla hacia dentro y transversales iniciales** que permiten brindar un servicio incluyente y excepcional a la ciudadanía.



Recuerde:

Todos los ciudadanos son individuos diferentes, es vital conocerlos, escucharlos y comprenderlos para así brindar una atención y un trato que cumpla con sus necesidades y expectativas.





Componentes de ventanilla hacia afuera



Están orientados a establecer y habilitar el flujo de atención de la prestación del servicio. Estos componentes son:

- ▶ Canales
- ▶ Modelo de Prestación del Servicio



Componente de Canales

Fomenta el uso de diversos canales de atención basados tanto en tecnologías tradicionales como de vanguardia, de forma que habiliten la prestación de servicios con mayor cobertura, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

¿Qué canales dispone la Entidad actualmente?



Canal telefónico:

Línea de atención al cliente: (605) 5898302

Línea anticorrupción: (605) 5898302



Canal presencial:

Un punto de atención para orientar e informar a los ciudadanos y recibir las solicitudes que se presenten ante la Entidad, ubicado en la **Calle 78 #38-50, Valledupar, Cesar.**



Canal WhatsApp:

Matildelina +57 314 3034175



Canal virtual:

• Sede electrónica en su página web www.siva.gov.co que contiene: información, pasos, guías y sitios para que los ciudadanos accedan a la oferta de servicios del SIVA.

• Chat virtual este canal también contempla la opción de un chat con el fin de obtener respuestas en tiempo real para atender rápida y efectivamente los requerimientos y solicitudes del ciudadano: **3143034175**

• Correo electrónico institucional:
ventanillaunica@siva.gov.co
anticorrupcion@siva.gov.co
notificacionesjudiciales@siva.gov.co
pqrstd@siva.gov.co

Para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes.



Componentes de ventanilla hacia afuera



Canal escrito:

A través de correspondencia, se reciben solicitudes escritas por parte de la ciudadanía y se radican en las ventanillas que la Entidad dispone para esto.



Canal de video:

A través de nuestro **canal de YouTube, Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar** los ciudadanos podrán acceder a imágenes y videos que cuentan el proceso y cada acción realizada por esta Entidad.



Redes sociales:

Redes sociales para brindar acceso a la información que los ciudadanos requieren en el momento que lo solicitan.

- **Twitter:** @SETPCValledupar
- **Instagram:** @setpvalledupar
- **Facebook:** Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar – SIVA SAS

Recuerde:

Los canales de atención dispuestos por SIVA están diseñados con el fin de estar al alcance de todos los ciudadanos, ampliando la cobertura y garantizando el compromiso que tenemos con el país.



Modelo de Prestación del Servicio

Este modelo muestra el **recorrido de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los canales disponibles para la atención a la ciudadanía** y define diferentes niveles de atención con la posibilidad de dar una respuesta inmediata, de autogestionar la solicitud por parte del ciudadano o requerir una intervención especializada.

¿Cuáles son los niveles de atención?

1

NIVEL 1:

Atención inicial de las solicitudes. Este nivel contempla las respuestas rápidas y directas.

2

NIVEL 2:

Intervención de dependencias con un conocimiento especializado a las cuales se les asignan las solicitudes de acuerdo con sus competencias.

3

NIVEL 3:

Atención de casos no resueltos en el primer o segundo nivel que requieran ser trasladados a otras sectoriales por involucrar funcionarios de alto nivel jerárquico o casos de alta dificultad que requieren conocimiento especializado.

