

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para introducir aspectos del servicio que se consideran básicos para garantizar la prestación con calidad de los servicios institucionales a la población objetivo, dentro de las condiciones requeridas para satisfacer a todos los usuarios en igualdad de condiciones

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los servidores del Instituto para la Economía Social – IPES que tengan contacto con usuarios internos o externos.

3. RESPONSABLES

- El/la Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero será el responsable de hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- El profesional con funciones de servicio al usuario es responsable de realizar el control y seguimiento al proceso de Servicio al Usuario.
- Los profesionales, técnicos y asistentes que brindan la atención al usuario en el momento de verdad, son responsables de:
 - Brindar orientación e información sobre el portafolio de servicios de la entidad a los usuarios y partes interesadas, ofreciendo una información clara, precisa y efectiva sus inquietudes.
 - Atender las Quejas, reclamos y peticiones de los usuarios y partes interesadas, recibidas por los diferentes canales de atención, presencial, escrito, telefónico y virtual.
 - Direccionar a las dependencias de la entidad, a los usuarios y partes interesadas que requieran una información complementaria sobre su consulta.
 - Realizar el registro inicial de los usuarios en el sistema de información de la entidad.
- Es responsabilidad de los Subdirectores y jefes de oficina, garantizar que todos los funcionarios y contratistas a su cargo, cumplan, atiendan e implementen los parámetros establecidos en el presente documento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SDQRS:** Sistema Distrital de quejas, reclamos y sugerencias.
- **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o servicio.

Elaboró: Linderman Galindo – Profesional universitario Lois Carlos García - Contratista	Revisó: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo – Subdirectora Administrativa y Financiera	Aprobó: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo – Subdirectora Administrativa y Financiera
---	---	---

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

- **Ciudadanía:** Se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, como asimismo participar de cualquier bien que se derive de la participación comunitaria.
- **Petición:** Es el Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene por objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Servicio:** El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

5. CONDICIONES GENERALES

La atención al usuario en la entidad se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y demás directrices de la Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá.

Cada funcionario y contratista del IPES cumplen un papel fundamental al estar facultado para proporcionar información sobre el Portafolio de Servicios del Instituto, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes son la imagen del mismo, por cuanto su principal objetivo es el de brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

Se debe garantizar un canal eficiente de comunicación e información que facilite a todos los interesados una respuesta ágil y oportuna a las consultas planteadas, relacionadas con los servicios que presta la Entidad, aplicando los principios expuestos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 197 de 2014.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

Según la política pública de Atención al Ciudadano y los lineamientos de la Administración, el IPES con el fin de dar una correcta comunicación a sus ciudadanos imparte la siguiente directriz:

- **Horarios**

El espacio de atención al ciudadano será de 8:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes tanto de las áreas misionales como las transversales, teniendo en cuenta dos aspectos.

- Nuestros horarios están establecidos mediante la ocupación de nuestra población objetivo y la afluencia en nuestra entidad.
- Se atenderá a todos los usuarios que se encuentren dentro de nuestras instalaciones en el horario anteriormente señalado, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 952 de 2005, Artículo 9°, de la obligación de atender al público).

- **Sistema de Turnos**

El Área de Servicio al Usuario dispone del Sistema de Digiturno para otorgar turnos de atención de manera personal y oportuna, (Ley 962 de 2005, Artículo 15, Derecho de turno).

5.1 ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL USUARIO?

El servicio como filosofía de vida, induce a las personas a ayudar a sus semejantes; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo.

El servicio al usuario, debe estar dirigido a facilitar que la población sujeto de atención cumpla con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

5.2 DERECHOS Y DEBERES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

- **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

- **DEBERES DE LOS USUARIOS**

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.3 ¿QUE ESPERA EL USUARIO CUANDO LLEGA AL IPES?

- Que se le tenga en cuenta
- Que se le dé importancia a su situación y sea comprendida
- Que se le brinde un trato amable, respetuoso, digno y humano.
- Que se le atienda con calidez, agilidad y eficiencia.
- Que se le oriente con precisión y efectividad.
- Que se le ofrezcan alternativas de solución.
- Respuestas claras a sus preguntas en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.

5.4 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio se caracterizarse por ser:

- **Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable:** Que se brinde a los usuarios del IPES un servicio respetuoso, gentil y sincero, otorgándole la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración condición humana.
- **Digno:** Que el servicio a que tienen derecho los usuarios, se preste de la mejor forma posible, caracterizada por el respeto y sin discriminación alguna.
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas.
- **Oportuno:** Que el servicio sea ágil, se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

- Formador de ciudadanos y ciudadanas: Se debe informar con claridad sobre los derechos y deberes de los usuarios orientándolos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

5.5 CUALIDADES DEL BUEN SERVIDOR

Para que el servicio al usuario se preste de manera satisfactoria el servidor debe desarrollar las siguientes conductas y habilidades:

- Ser capaz de escuchar, asesorar y orientar.
- Ser amable y cortés
- Ser sensible y comprensivo
- Tolerante y paciente
- Creativo y dinámico
- Razonable y persuasivo
- Tener autocontrol

Estas habilidades se logran en la medida en que se ponen en práctica los atributos del buen servicio y se aplica el ideario ético del Instituto para la Economía Social.

5.6 PRESENTACIÓN CHAQUETA INSTITUCIONAL Y CARNÉ

“Para la administración distrital es importante que la ciudadanía identifique fácilmente el personal que presta atención, motivo por el cual orienta el uso del carné que identifique al funcionario y la chaqueta institucional como prenda única de presentación personal de los servidores y servidoras del punto de atención al ciudadano.” *Circular 066 del 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*

La apariencia personal es muy importante a la hora de causar una buena impresión. Conforme a lo anterior las chaquetas desgastadas, sucias, deterioradas, con un indebido uso, rotas etc. causan una mala impresión.

El uso de la chaqueta institucional es obligatorio para los servidores que atienden los módulos de servicio integral al usuario, así como para los servidores que participan en los eventos distritales en representación de la entidad, esto refleja una imagen de orden e identifica a la entidad dentro del Sector de Desarrollo Económico. Adicional a ello el uso del carnet es obligatorio para todos los servidores y funcionarios de la entidad y debe llevarse en un lugar visible.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

5.7 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tiene un impacto inmediato en la percepción de los usuarios, por tanto los puestos de trabajo deben permanecer ordenados, limpios, despejados y presentables a la vista, es importante no ingerir alimentos en el puesto de trabajo.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones tomando de la teoría de 5's, así:

- Clasificar. **(Seiri)**: Desechar lo que no se necesita, eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios y que no se requieren para realizar nuestra labor.
- Orden. **(Seiton)**: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar
- Limpieza. **(Seiso)**: Limpiar el sitio de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden.
- Limpieza Estandarizada. **(Seiketsu)**: Preservar altos niveles de organización, orden y limpieza.
- Disciplina. **(Shitsuke)**: Crear hábitos basados en las anteriores.

5.7 CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

- Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el usuario o la usuaria no comprende, lo pondrá en una situación incómoda.
- Brindar la información en su justa medida, no excederse ni limitarse.
- Jamás contestar con preguntas.
- No interrumpa. No trate de seguir hablando cuando el ciudadano o ciudadana quiere decir algo. Si dice algo que a su juicio no es correcto, no se apresure a corregirlo. Déjelo terminar y luego haga las explicaciones pendientes.
- No grite. Hable con calma y con volumen moderado.
- No continúe con una conversación previa cuando atienda el teléfono: Nadie quiere escuchar que usted quiere: “un sándwich sin mayonesa”, antes de que diga buenos días.
- No permita que el cliente escuche ninguna otra cosa más que la conversación: Si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

5.8 Como atender un reclamo.

Mantenga una actitud mental positiva: de USTED depende considerar la dificultad como un problema (paraliza y angustia) o un desafío (moviliza energía y creatividad). Ello permite transmitir tranquilidad al usuario. Equivale a decir “su problema tendrá una solución satisfactoria para usted”.

5.9 Atención de quejas y reclamos determina la necesidad

- **Escucha activa**

- Establecer en forma clara el “conflicto”; quién, cuándo, dónde y cómo. Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- Demostrar interés: Anote los puntos relevantes y recapítule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el usuario o usuaria se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilice frases como: “Entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”

- **Atención de quejas y reclamos búsqueda de la solución**

- Asuma el problema planteado por el usuario como propio.
- En caso de ser necesario, ofrezca disculpas; aceptar errores no quita autoridad sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre del instituto y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance. Aún si la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.
- Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor. “Nunca Debemos Prometer Lo Que No Podemos Cumplir”
- Nunca culpe del problema a funcionarios, entidad, sus sistemas, procedimientos, etc. busque una solución no culpable.

- **Concejos para tratar al usuario inconforme**

Es de vital importancia para la entidad que un usuario insatisfecho se transforme en un usuario satisfecho. Cuando se presenten casos de usuarios inconformes es muy

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

importante que usted como servidor controle la situación y permita que la persona que está siendo atendida se desahogue para posteriormente brindarle posibles soluciones a la problemática planteada.

Algunos consejos que pueden ayudar a tratar a un usuario inconforme son:

- Deje que el usuario se exprese y escúchelo atentamente.
- Mantenga el contacto visual.
- No utilice términos como cálmese o tranquilícese.
- No tome la situación como algo personal pues el usuario está inconforme con el servicio no con el servidor.
- Discúlpese con el usuario por lo ocurrido y explíquele las posibles causas de su inconveniente.
- Si el usuario persiste comuníquese con su jefe inmediato para que el usuario se sienta mejor atendido.

• **Situaciones que se presentan en el 'Momento de Verdad'.**

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirlo, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbele la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al ciudadano hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Sí la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

- **Guardas de Vigilancia, Vigilantes u Orientadores.**

Generalmente la seguridad física de los espacios del IPES son resguardados por los guardas de vigilancia contratados por la entidad quienes son de las primeras que tienen el primer contacto con el ciudadano. Hacia ellos también la Subdirección Administrativa y Financiera debe enfocar la sensibilización sobre la cultura del servicio. Ellos también deben manejar un protocolo por el cual aplica para las recepciones. El protocolo es:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, con franqueza y mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando buenos días / tardes, en que le puedo servir bienvenido(a)..... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Oriente al ciudadano hacia el punto o servicio solicitado
- No obstruya el acceso o genere desconfianza en su relación con el ciudadano. Utilice, al atender, las palabras "señor, señora o señorita", cuando se refiera a ellos.
- No converse por teléfono, ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano solicita.
- No tutee al ciudadano, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- La atención que se preste a cualquier ciudadano, debe ser igual a la que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

6.1 Atención presencial

En la atención personalizada el servidor público debe tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-Ciudadano, los gestos, el tono de voz y las palabras son la base de la comunicación y de esta misma manera soporte en la misma, es decir gran porcentaje esta en los gestos, continua el tono y una mínima parte las palabras.

Uno de los objetivos de este protocolo es unificar en todos (as) los (as) servidores (as) del IPES la manera de atender a los usuarios en los diferentes canales, desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida. Es por esto que a la ciudadanía en general que son usuarios del Instituto, se le debe brindar un trato enmarcado dentro del respeto y bajo los principios relacionados a continuación:

- **CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

- Saludar y despedir al usuario en un tono de voz y una expresión corporal adecuada (Sonreír) puede hacer la diferencia en la satisfacción del usuario.
- Su actitud es la imagen de la calidad del servicio de la entidad no permita que por un mal gesto se perjudiquen sus compañeros.
- Recuerde que es bueno mantener el contacto visual con el usuario sin jugar, escribir o manipular objetos que no sean necesarios en la atención. Mirar a los ojos demuestra atención a lo que el usuario está manifestando.
- Su postura en el lugar de trabajo demuestra el interés por la satisfacción del usuario que está atendiendo, evite movimientos que desconcentren al usuario.
- Llame al usuario por Señor... Señora... de vez en cuando use el nombre o apellido del mismo.
- Absténgase de tutear y mejor trate al usuario de usted.
- Hable despacio, vocalice y emita un tono de voz adecuado.
- Evite manipular elementos que demuestren impaciencia o ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la atención.
- De vez en cuando asentir con la cabeza demuestra que está atento a lo que el usuario le dice.
- Siempre que un usuario solicite su servicio, debe abandonar lo que está haciendo y brindarle prioridad.
- Mantenerse sereno y no pierda el control ante la actitud difícil o agresiva del usuario conservando la cortesía y los buenos modales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

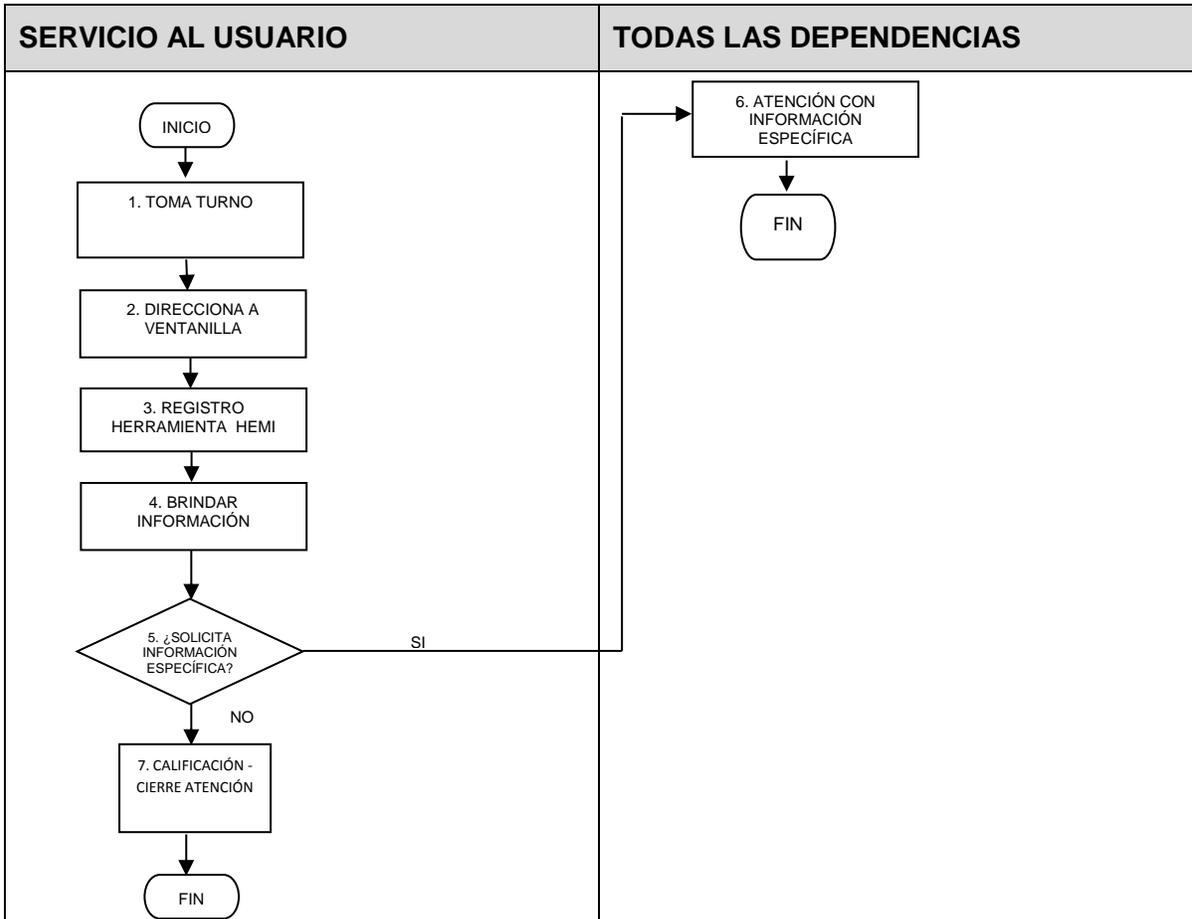
- Evite emplear términos técnicos que generen un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- Abstenerse de comer y/o masticar chicle mientras este con el usuario.
- El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo, debe ser respetuoso cordial y sin excesos de confianza, se debe evitar el uso de apodos refiriéndose directamente por el nombre.
- Evite fijar su mirada sobre partes del cuerpo del usuario por más voluminosas e insinuanes que parezcan.
- Evite reducir a las personas a roles que puedan desempeñar socialmente por ejemplo: no denominar a las adultas mayores como abuelitas y a las mujeres embarazadas como mamitas.
- Si por algún motivo debe levantarse de su puesto de trabajo al regresar discúlpese con el usuario.
- Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud usted debe tener en cuenta lo siguiente:
 - ❖ Explicar porque debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta
 - ❖ Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indicar el punto al que debe dirigir:
 - ❖ Explicar por qué debo remitirlo y/o remitirla.
 - ❖ Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
 - ❖ Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra en el mismo lugar, indicar en donde está ubicado.
- Si es usted la persona que autoriza el ingreso del usuario a edificio u otro punto de atención, sea guarda de seguridad o anfitrión, facilite el ingreso en lugar de dificultarlo.
- Por ningún motivo ignore al usuario o le dé información falsa que lo confunda o genere demoras sea SINCERO y dígame siempre la VERDAD.
- Si el usuario solicita un trámite explique cuál es el procedimiento y dele un tiempo aproximado de respuesta.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

- Si el usuario solicita hablar directamente con un funcionario comuníquese con él para poder atenderlo y que él quede satisfecho.
- Si el usuario es menor de edad y requiere información acerca de los servicios de la entidad, cerciórese de que el menor esté acompañado por padres o acudientes, de lo contrario debe informarle que la entidad en pro de la erradicación del trabajo infantil, no ofrece alternativas laborales a niños, niñas y adolescentes.
- Siempre hable bien de la institución y de sus funcionarios, evite comentarios de críticas o desagradables, somos un equipo de trabajo.
- Evite actitudes de confianza con los usuarios tales como miradas, solicitarles información personal para relacionarse fuera del IPES como: datos telefónicos, direcciones, etc.
- Nunca debe buscar establecer relaciones comerciales con los usuarios ofreciéndoles o proponiéndoles negocios.
- Al despedir al usuario no olvide preguntarle de manera amable si desea saber algo más o si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Dé prioridad a la atención del usuario en condición de discapacidad, mujeres en embarazo, y personas de la tercera edad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

6.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN PERSONALIZADA



6.1.2 TABLA DESCRIPTIVA ATENCIÓN PERSONALIZADA

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
1	TOMA TURNO	El usuario se acerca al Digiturno, oprime el servicio que solicita.	Servicio Usuario		Papeleta	15 segundos
2	DIRECCIONA A VENTANILLA	A través de la pantalla del Digiturno se muestra el Módulo correspondiente	Servicio Usuario		Pantalla Digiturno	5 segundos
3	REGISTRO HERRAMIENTA HEMI	Ingresar la información requerida del usuario en la Ficha 203 de HEMI	Servicio Usuario		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que	0.8

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO</small> <small>Instituto para la Economía Social</small>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	
	Código PR-087	
	Versión 02	
		Fecha 23/02/2018

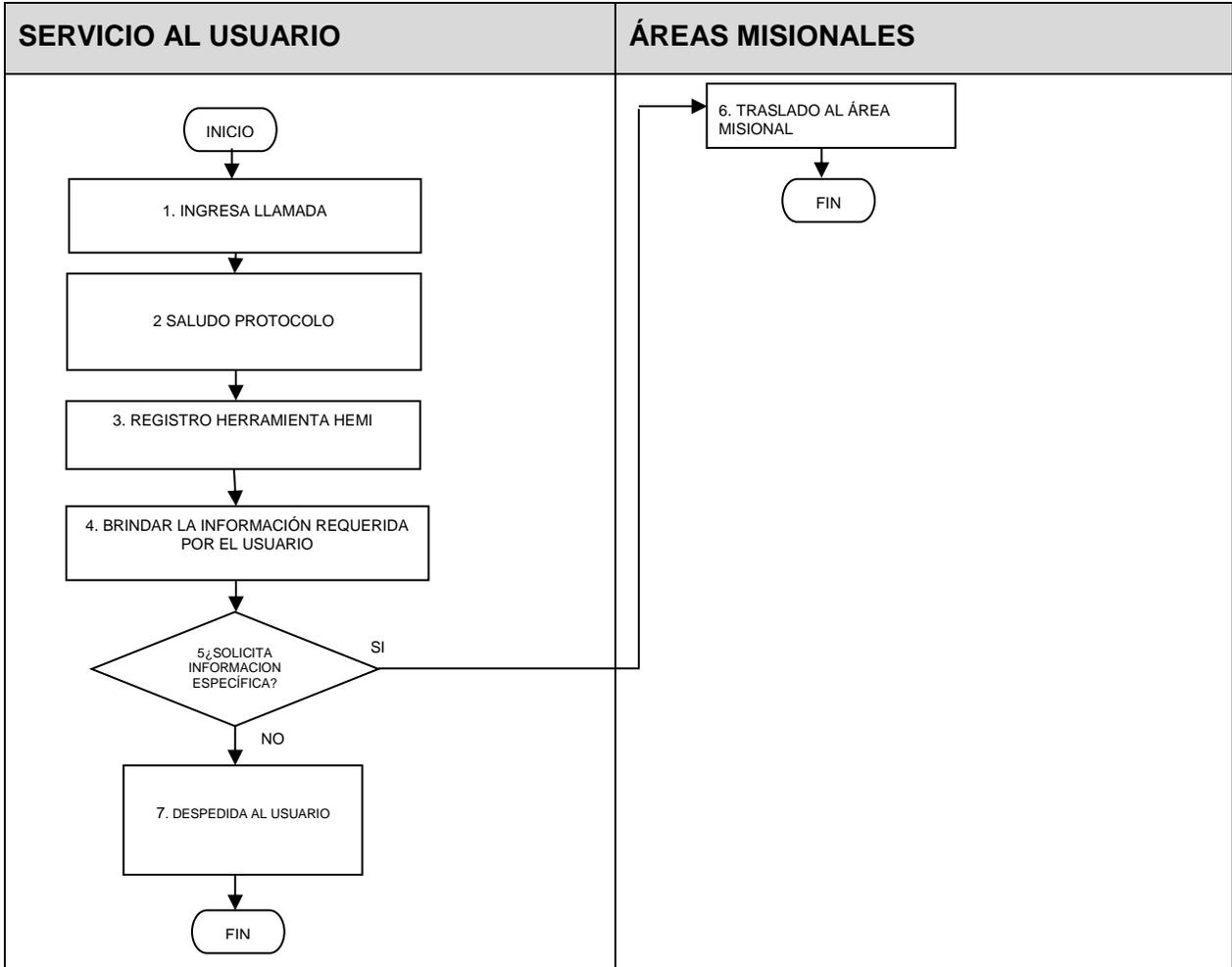
No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
					solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	
4	BRINDAR INFORMACIÓN	El Funcionario suministra la información correspondiente a la consulta presentada por el usuario.	Funcionario Ventanilla		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	0.17
5	¿Solicita información específica?	SI: pasa a la actividad 6 NO: pasa a la actividad 7				
6	SOLICITA INFORMACIÓN ESPECÍFICA	El funcionario de Servicio al usuario solicita la presencia del Funcionario del Área correspondiente de acuerdo con la inquietud del usuario.	Funcionario Subdirección			0.8
7	CALIFICACIÓN CIERRE ATENCIÓN	El Usuario califica la atención prestada por el funcionario de Servicio al Usuario	Usuario		Registro Mensual Digiturno	5 segundos

6.2 Atención telefónica

- Es ocasionalmente el primer paso que realiza el usuario para tener información de la entidad y como realizar un trámite, por tal razón es de gran importancia que el servidor y/o servidora, dé un buen empleo y manejo a este insumo, generando el mejor impacto en el primer contacto ante el ciudadano.
- Recuerde que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Procure contestar la llamada antes del tercer timbre siempre y cuando la dinámica del día a día lo permita.
- Identifíquese, y si corresponde pregúntele el nombre a la persona.
- Cuando salude, sea espontáneo/a, hable con voz clara y pausada.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

6.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN TELEFÓNICA



6.2.2 TABLA DESCRIPTIVA ATENCIÓN TELEFÓNICA

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
1	INGRESA LLAMADA	El usuario llama a la línea de atención.	Servicio al Usuario		Llamada	15 segundos
2	SALUDO PROTOCOLO	Se realiza el saludo protocolario: "Buenos Días/Tardes, Esta comunicado con el Instituto para la Economía Social, Mi	Servicio al Usuario		Llamada	15 segundos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	
	Código PR-087	
	Versión 02	
		Fecha 23/02/2018

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
		nombre es (su nombre) ¿En qué puedo servirle?"				
3	REGISTRO HERRAMIENTA HEMI	Ingresar la información requerida del usuario en la Ficha FO-203 de HEMI	Servicio al Usuario		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	0.8
4	BRINDAR INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL USUARIO	El Funcionario suministra la información requerida a la consulta presentada por el usuario.	Funcionario Servicio al Usuario		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	0.17
5	¿Solicita información específica?	SI: pasa a la actividad 6 NO: pasa a la actividad 7				
6	TRASLADO AL ÁREA MISIONAL COMPETENTE	El funcionario de Servicio al usuario realiza el traslado de la llamada al área encargada del tema solicitado por el usuario.	Funcionario Subdirección		Llamada	0.8
7	DESPEDIDA AL USUARIO	El funcionario de servicio al usuario realiza la despedida de la llamada "Que tenga un muy buen día, recuerde que hablo con (su nombre)"	Funcionario Servicio al Usuario		Llamada	10 segundos

6.3 ATENCIÓN VIRTUAL

Nuestros canales virtuales son los siguientes:

- Página WEB – Guía de Trámites y Servicios.
- Chat Institucional
- Correo Electrónico (SAUSUARIO@IPES.GOV.CO)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

6.3.1 Protocolo Chat Institucional

- Contiene los lineamientos generales que debe tener en cuenta usuarios/as Y funcionarios o contratistas para responder de manera efectiva a través del Chat IPES, inquietudes y solicitudes en tiempo real, a través de un banner-link ubicado en la página web.

Si el horario de consulta está por fuera del horario de atención, el sistema debe informar al/la usuario/a que no podrá ser atendido en ese momento y debe darle la información completa de los horarios de atención por chat; así mismo, debe darle la opción de dejar su consulta para ser atendida en horas y días hábiles. El texto será el siguiente:

- ***Apreciado usuario/a, en el momento no podemos atenderle; recuerde que los horarios establecidos para la atención por chat son: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En horario distinto al anterior, agradecemos dejarnos su consulta, la cual será atendida el siguiente día hábil o enviarnos su solicitud al correo sausuario@ipes.gov.co. Muchas gracias.***
- Si la consulta está dentro del horario de atención, la primera pantalla, previa al chat, tendrá el siguiente texto y en tres casillas posteriores solicita nombre completo, correo personal y motivo de su consulta (pregunta). A través del Chat IPES, obtendrá asesoría en línea mediante el envío y recepción de mensajes escritos desde su computador. Para su comodidad, contamos con un horario de atención en días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Recibirá información general sobre los trámites y servicios del IPES, salvo información confidencial y/o personal.
- Al acceder al chat, usted declara conocer el reglamento del mismo. Antes de ingresar por primera vez al chat, el link presenta al usuario el reglamento de este canal de comunicación, el cual debe ser leído y aceptado. Seguidamente, la primera frase de chat debe contener el siguiente texto:
 - ***Hola [Nombre del solicitante]. Bienvenido al chat del IPES; el tiempo máximo de consulta es de 15 minutos y luego el sistema finalizará automáticamente la conversación. Agradecemos tener a la mano los documentos necesarios, para formular sus inquietudes, por lo que le recomendamos hacerlo de la manera más clara posible.***
- Luego de un minuto de espera, el usuario debe ser atendido mediante chat, por lo que se recomienda que la persona responsable de esta actividad, escriba rápidamente para minimizar el tiempo de consulta.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

- El nombre del/la servidor/a que atiende el chat debe aparecer como el nombre de quien habla, con el fin de mostrar una atención personalizada.
- La caja de chat para usuarios no debe tener la posibilidad de ingresar imágenes, ni símbolos especiales, solamente caracteres alfanuméricos que permitan comunicarse en idioma español.
- Si el/la usuario/a es grosero/a, el/la servidor/a que atiende debe finalizar la conversación mediante un botón; acto seguido, se cerrará la conversación y se indicará al usuario que su consulta se ha cerrado, utilizando el siguiente texto:

➤ ***Su consulta se ha cerrado, por trato indebido con el funcionario que la atendió.***

- Si recurrentemente un usuario es maleducado e insistente en el chat, el sistema debe habilitar una herramienta para bloquear esa IP.
- Los datos adicionales que se requieran para un buen servicio, deben ser solicitados vía chat y guardados por el servidor que brinda la atención.
- El sistema debe guardar un registro que contenga hora de la consulta; datos inicialmente solicitados y registro completo de toda la conversación.
- Los servidores públicos de atención al usuario deben tener la posibilidad de revisar todos estos registros para generar los respectivos informes.
- Al finalizar cualquier consulta, el sistema debe remitir al/la usuario/a a una página que contenga el siguiente texto:

Gracias por utilizar el servicio Chat IPES. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir usando nuestra página www.ipes.gov.co

- Al cerrar el cuadro de dialogo el usuario tiene la opción de calificar la atención prestada por el funcionario o contratista. Indicando si fue Excelente, Bueno, Regular y Malo. Teniendo en cuenta que no es un campo obligatorio.

6.3.2 GENERALIDADES DEL CHAT VIRTUAL

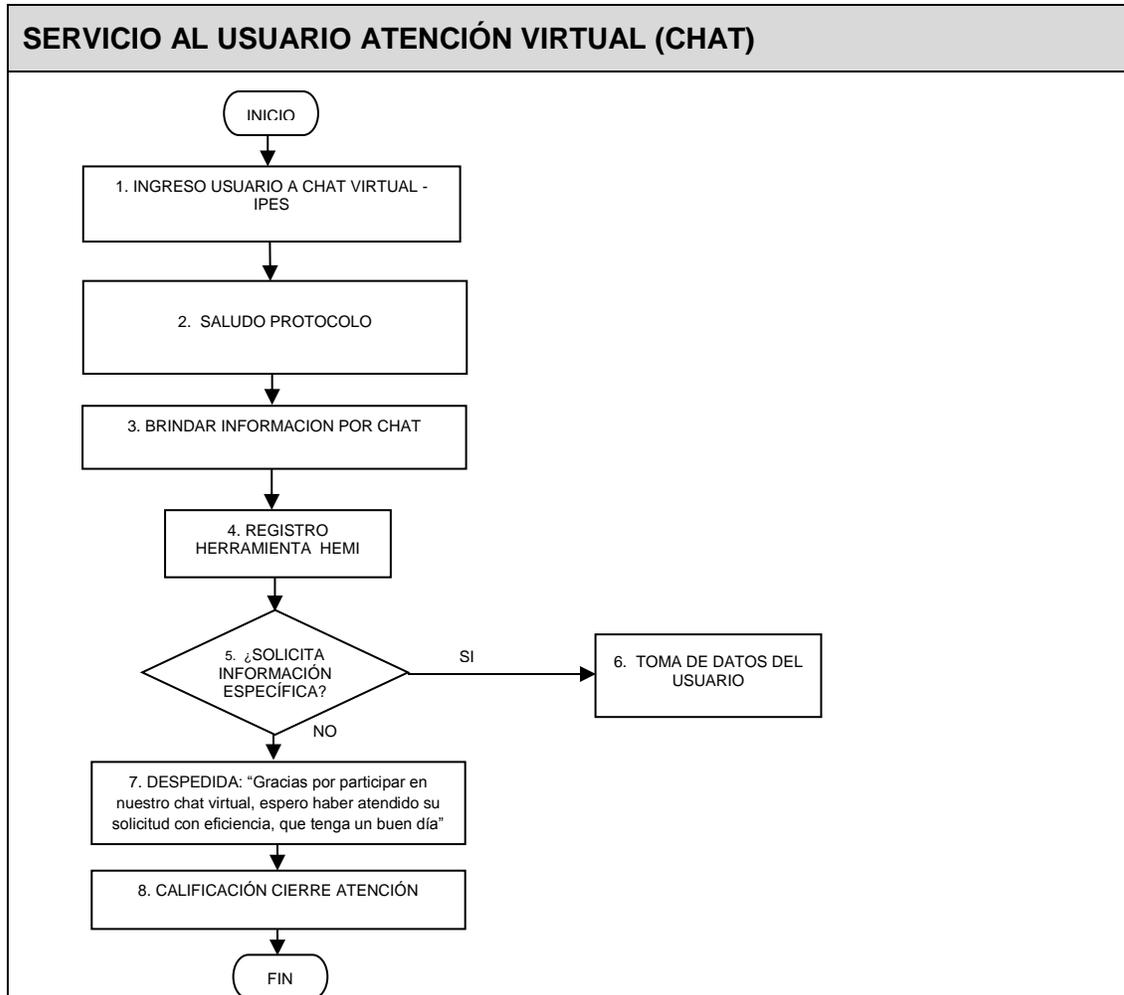
- La aplicación de atención al usuario Chat IPES, debe funcionar en 3 (tres) computadores de Atención al Usuario.
- A través de una alarma (ventana emergente) debe indicarse la solicitud de un usuario/a mediante chat; en el momento que uno de los tres computadores acepte el servicio, la consulta se bloqueará en los otros dos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

- Se aplica el protocolo de atención al usuario, conservando las maneras respetuosas de atender al ciudadano y la aplicación debe tener corrector de ortografía para que tanto el/a usuario/a como el/la servidor/a que atiende, tengan la posibilidad de corregir errores.
- El tiempo máximo de duración de una consulta de chat es de 15 minutos, por lo que es necesario habilitar **un cronómetro para avisarle al usuario el tiempo que le queda.**
- El/la servidor/a público y/o Contratista que atiende, debe tener a su disposición los links de los servicios que presta el IPES y los de preguntas y respuestas frecuentes (FAQ) para enlazarlos a la conversación en el momento que se requiera, con el fin de responder la mayor cantidad de inquietudes en el menor tiempo.
- Dependiendo de la solicitud, se debe indicar la forma de hacer un trámite presencial; en tal caso, el/la servidor/a público que atiende debe indicar direcciones precisas, horarios de atención y documentación completa que se debe llevar.
- El/la servidor/a no está autorizado para revelar información confidencial de usuarios/as o funcionarios/as en las bases de datos del IPES, y/o datos personales por medio de chat. (Ley 1273-2006). El servicio de chat del IPES es un espacio donde se brinda información acerca de trámites y servicios que presta la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

6.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT)



6.3.4 TABLA DESCRIPTIVA ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT)

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
1	INGRESO USUARIO A CHAT VIRTUAL - IPES	El usuario ingresa al chat virtual del IPES	Usuario		Chat virtual	15 segundos
2	SALUDO PROTOCOLO	El funcionario realiza el saludo de protocolo: <i>"Buen@s Días/Tardes, bienvenido al chat virtual del Instituto para la Economía Social, Mi nombre es (su nombre) ¿En qué puedo servirle?"</i>	Funcionario Servicio Usuario	al	Chat virtual	10 segundos

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora fracción o de hora)
3	BRINDAR INFORMACIÓN POR CHAT	El Funcionario suministra por el aplicativo la información correspondiente a la consulta presentada por el usuario.	Funcionario Servicio al Usuario		Chat virtual	0.17
4	REGISTRO HERRAMIENTA HEMI	Ingresar la información requerida del usuario en la Ficha 203 de HEMI	Funcionario Servicio al Usuario		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	0.8
5	¿SOLICITA INFORMACIÓN ESPECÍFICA?	SI: pasa a la actividad 6 NO: pasa a la actividad 7				
6	TOMA DE DATOS DEL USUARIO	Se toman datos del usuario para responderle su inquietud cuando se tenga la información completa	Funcionario Servicio al Usuario		FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico - Herramienta Misional HEMI	0.8
7	DESPEDIDA	El funcionario de servicio al usuario realiza el cierre de la atención <i>"Gracias por participar en nuestro chat virtual, espero haber atendido su solicitud con eficiencia, que tenga un buen día"</i>	Funcionario Servicio al Usuario		Chat virtual	5 segundos
8	CALIFICACIÓN CIERRE ATENCIÓN	El Usuario califica la atención prestada por el funcionario de Servicio al Usuario. Está calificación es opcional	Usuario		Registro generado por el aplicativo	5 segundos

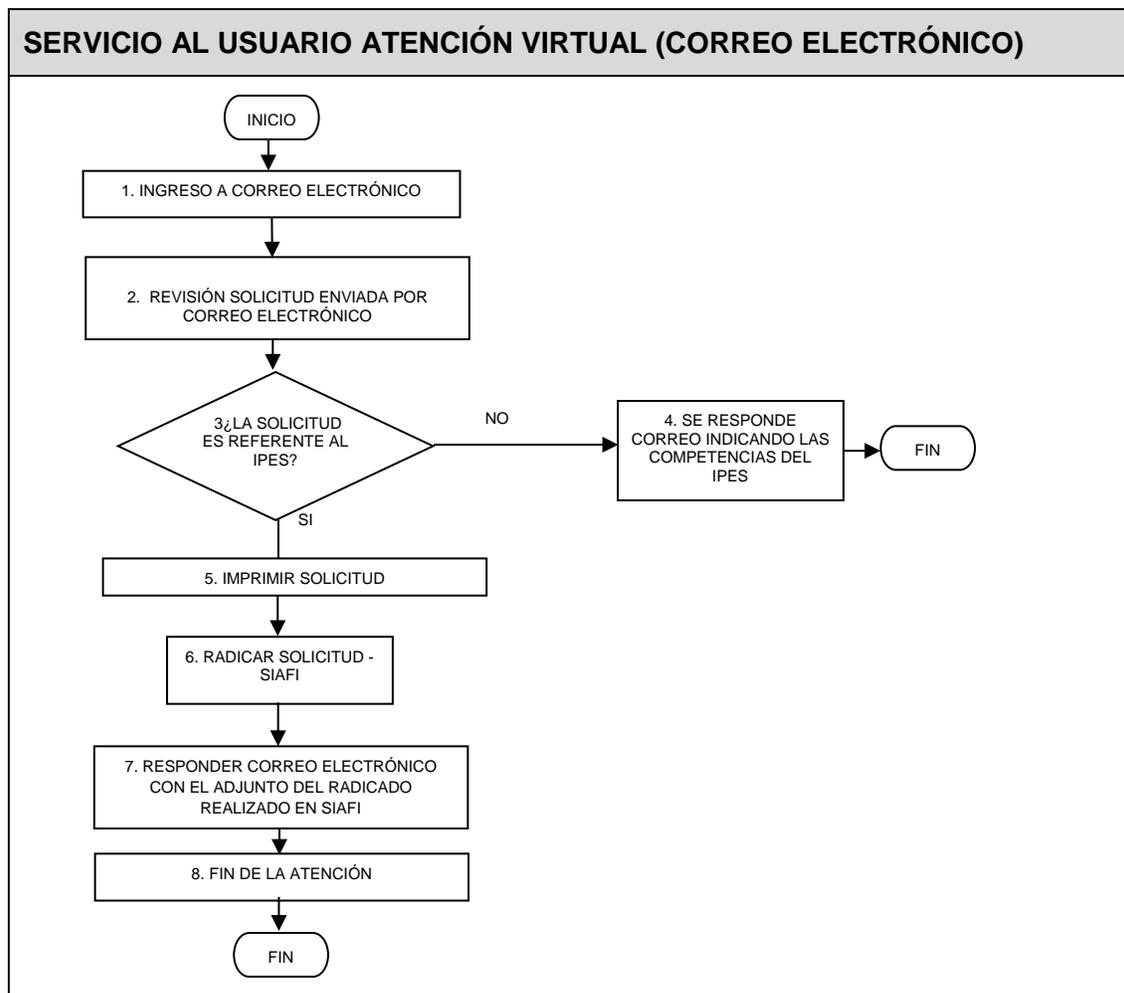
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

6.4 Protocolo Correo electrónico (SAUSUARIO@IPES.GOV.CO)

De acuerdo con la LEY 1437 del 2011, capítulo II, Art.5 indica: *“Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto... Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos”*

Toda solicitud, queja, reclamo, sugerencia o petición realizada a través del correo electrónico debe ser tramitada y se debe generar un número de radicado consecutivo el cual a vuelta de correo electrónico se enviará al solicitante.

6.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO)



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Versión 02
		Fecha 23/02/2018

6.4.2 TABLA DESCRIPTIVA ATENCIÓN VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO)

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
1	INGRESO A CORREO ELECTRÓNICO	El Funcionario y/o Contratista ingresa al correo electrónico	Funcionario Servicio Usuario	al	Correo Institucional	15 segundos
2	REVISIÓN SOLICITUD ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO	El funcionario realiza la revisión del correo enviado por el usuario	Funcionario Servicio Usuario	al	Correo Institucional	10 segundos
3	¿LA SOLICITUD ES REFERENTE AL IPES?	SI: pasa a la actividad 5 NO: pasa a la actividad 4				
4	SE RESPONDE CORREO INDICANDO LAS COMPETENCIAS DEL IPES	El funcionario responde correo indicando por qué esta solicitud no tiene competencia con el IPES	Funcionario Servicio Usuario	al	Correo Institucional	0.8
5	IMPRIMIR SOLICITUD	El Funcionario imprime la solicitud enviada por el usuario	Funcionario Servicio Usuario	al	Correo Institucional	0.17
6	RADICAR SOLICITUD - SIAFI	El Funcionario realiza la radicación de la solicitud en el sistema SIAFI.	Funcionario Servicio Usuario	al	SISTEMA DE RADICACIÓN SIAFI	0.17
7	RESPONDER CORREO ELECTRÓNICO CON EL ADJUNTO DEL RADICADO REALIZADO EN SIAFI	Se envía correo electrónico al usuario adjuntando el radicado realizado en SIAFI e indicando que se dará respuesta a su solicitud en un lapso de 15 días hábiles al correo,	Funcionario Servicio Usuario	al	Correo Institucional	0.17
8	FIN DE LA ATENCIÓN	Se solicita se envíe una respuesta con la calificación del Funcionario y/o Contratista que realice la gestión. Se cierra la atención	Funcionario Servicio Usuario	al	 Correo Institucional	0.3

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PR-087
		Fecha 23/02/2018

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico -Herramienta Misional HEMI

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	21/11/2016		
02	23/02/2018	Pag.3 HORARIO	Nuevo horario de atención lunes a viernes 8:00am a 5:30pm