

GESTION ADMINISTRATIVA – ATENCION AL CIUDADANO	Código: P-02-GAD-AC-11
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	Fecha: 24/03/2021

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO
2021**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. NORMATIVIDAD.....	7
5. CONDICIONES GENERALES.....	8
5.1 MISIÓN:.....	8
5.2 VISIÓN:.....	8
6. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO “Código de Integridad”.....	9
7. SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
7.1 FIN DEL SERVICIO	9
7.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	9
7.3 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
7.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	11
7.5 CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	11
7.5.1 Canal Presencial	11
7.5.2 Atención Preferencial.....	12
7.5.3 Canal telefónico.....	12
7.5.4 Canal Virtual.....	13
7.5.5 Buzón de sugerencias.....	13
8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	13
9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS).....	14
10. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.....	16
11. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	17
11. ANEXOS	20
12. CONTROL DE REGISTROS	20

INTRODUCCIÓN

Movilidad Futura S.A.S encaminada especialmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en general, basada en sus valores “código de Integridad”: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, tiene como su principal objetivo de ofrecer una adecuada atención y prestación de servicios de manera oportuna y pertinente, brindando atención de calidad con respecto a las solicitudes o requerimientos presentados por parte de los ciudadanos.

La entidad trabaja continuamente para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos relacionados con la prestación de la Atención al Ciudadano, con el nuevo modelo “MIPG” que busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este sentido, la estrategia de atención al ciudadano de **Movilidad Futura S.A.S** es garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas.

El presente manual recoge todas las pretensiones e intereses de la entidad en garantizar a los ciudadanos atención y servicio basados en el respeto, la amabilidad, la transparencia y el compromiso.

Este documento debe contribuir a desempeñar, de manera óptima, la labor de atención al ciudadano por parte de Los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, teniendo en cuenta que la función primordial es brindar una adecuada atención al ciudadano.

1. OBJETIVO

Movilidad Futura S.A.S, pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que aquellos servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que atienden público permanente o esporádicamente lo hagan convencidos de que con su labor están contribuyendo a constituir una armonía necesaria entre el Estado y la ciudadanía, aplicando siempre los principios que definió el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.

2. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, que laboren y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo, al código de integridad y todos aquellos acuerdos y compromisos y protocolos éticos. Se actuará de acuerdo al Sistema de Atención al Cliente, y las acciones descritas en el presente manual, aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición o solicitud hasta la solución de la misma.

3. DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad que Movilidad Futura S.A.S, le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

Amabilidad: Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Cadena de Trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto Ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación pueda darse intra e-intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Comunicación: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

Ciudadano: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace institucionalmente.

Derecho de Petición: El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la Ley. Sentencias T-180/98 y T-164/98, Artículo 23 de la Constitución Nacional. (Artículo 13 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Espacio Virtual: Los „espacios virtuales“ equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.

Información en Línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

Medios electrónicos: Se puede definir a los medios electrónicos como todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada; tales como Internet, correo electrónico página web, etc. (artículo 53 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Página Web: Un sitio web es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet, Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.

Publicación electrónica: Es una forma superior de publicación soportada en medios electrónicos y que apoyada en las posibilidades de los programas modernos para el tratamiento y acceso de la información ofrecen vastas facilidades de interacción hombre/publicación de manera local o mediante el uso de redes de comunicación.

Petición: Las peticiones suelen presentarse verbalmente o por escrito y ante cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos que se presenta ante una entidad u organismo, dependencia administrativa. (Artículo 15 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Queja: Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Queja Anónima: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo requerimientos.

Rapidez: Capacidad para optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio o un procedimiento administrativo.

Reclamo: Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Servicio: El servicio Público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las entidades públicas y que tiene como finalidad la cobertura de determinados servicios a los Ciudadanos, son brindados por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o Sociedad.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamientos manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

4. REFERENCIA NORMATIVA

Constitución Política de Colombia:

Artículo 2. Se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 20. (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23. 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.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Decreto 1499 de 2017, “Por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

5. CONDICIONES GENERALES

Movilidad Futura S.A.S, en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio al Ciudadano, ha dispuesto la realización de este manual como herramienta de ayuda para aquellas personas que diariamente se enfrentan a situaciones y momentos difíciles en la atención ciudadana, así como también poder garantizar que las actuaciones sean eficientes, calificadas y que cumplan con todas las disposiciones legales y éticas.

Movilidad Futura S.A.S, espera que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los procesos de la entidad, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y de talla baja y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. (Atención incluyente y accesibilidad)

5.1 MISIÓN:

En Movilidad Futura S.A.S. gestionamos, planeamos, ejecutamos, implementamos, controlamos y supervisamos la construcción y puesta en marcha del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Popayán – CIUDAD BLANCA, con principios de economía, eficiencia y sostenibilidad contribuyendo a desarrollo social, ambiental, cultural, urbanístico y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

5.2 VISIÓN:

En el 2023 Movilidad Futura S.A.S. seremos reconocidos por eficiente en el desarrollo de la implementación integral del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Popayán – CIUDAD BLANCA, contribuiremos al mejoramiento de la movilidad, calidad de vida y el desarrollo sostenible de la ciudad, respondiendo a las necesidades de los usuarios y generando una nueva cultura ciudadana respetuosa de las normas del uso de los bienes públicos y el respeto por los demás.

6. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO “Código de Integridad”¹

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

7. SERVICIO AL CIUDADANO

7.1 FIN DEL SERVICIO

Generar mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

7.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

En **Movilidad Futura S.A.S.**, está comprometida en garantizar la atención integral de los ciudadanos, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la gestión de la Entidad.

¹ Fuente: Función Pública

Es por ello, que los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos por la Entidad para dar trámite a las mismas.

Se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para garantizar la adecuada atención a los ciudadanos:

- La entidad a través del subproceso de Atención al Ciudadano brinda orientación, guía y asesoría, con respecto a los trámites y servicios que requieran los ciudadanos, así como la recepción y registro de la correspondencia allegada, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones, misión o prestación del servicio.
- Todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben:
 - a. Tener conocimiento sobre trámites y servicios.
 - b. Facilitar el acceso a la información.
 - c. Brindar atención oportuna y efectiva.
 - d. Prestar un servicio con excelente calidad.
 - e. Demostrar interés y actitud de escucha.

7.3 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para brindar un servicio de calidad se debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido

7.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Son definidos como las guías, procedimientos y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, etc., previamente establecidos por **Movilidad Futura S.A.S** para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos, contratistas de apoyo a la gestión y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y la imagen institucional.

7.5 CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

El sub proceso de Atención al Ciudadano se estructura bajo cuatro (4) canales para la atención Integral con la ciudadanía: canal presencial, canal telefónico y canal virtual (correo electrónico servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co , página web <http://movilidadfutura.gov.co/>) (<http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>), buzón de sugerencias, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

El Contratista de apoyo de atención al ciudadano informara a los ciudadanos el número del radicado si fuese necesario y el mecanismo (teléfono o correo electrónico) a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.

7.5.1 Canal Presencial

Se brinda atención en la única sede ubicada en la carrera 5 # 2-11 B/Centro, lo integra los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que prestan los servicios en la planta física de la entidad, que prestan el servicio a la comunidad, en el horario de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12:00 m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; Horario de radicación de comunicaciones : 8:00 am a 11:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas proyectos de manera integral y realizar diferentes trámites.

Factores importantes en la atención presencial

- Hacer contacto visual desde el momento de su llegada
- Saludar al ciudadano de manera amable, buenos días/tardes, ni nombre es, ¿en qué puedo servirle?, sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano atención completa y exclusiva durante su permanencia en las instalaciones.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano en su requerimiento.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

- Si es necesario, se debe registrar el requerimiento en el sistema Orfeo utilizando los formatos para tal fin (FGS_10 Radicación Verbal de PQRS)
- De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción al usuario dejando claridad que es voluntaria. (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)
- Utilizar un buen tono de voz claro, para que el mensaje sea entendible.
- Tener una excelente presentación personal.
- La postura debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. Se debe mostrar aptitud laboral.

7.5.2 Atención Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, personas de talla baja y periodistas (casos especiales).

Contacto directo

El contratista de poyo del proceso de atención al ciudadano, es la primera persona que recibe a los ciudadanos, esta persona debe orientar a la ciudadanía en general para la atención, posteriormente, debe orientar al ciudadano para que haga contacto con el servidor público y/o contratista, de apoyo a la gestión de prestarle el servicio solicitado.

Para el caso de los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física (Atención incluyente y accesibilidad), los debe orientar a un espacio adecuado para su atención.

7.5.3 Canal telefónico

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la entidad, actualmente se cuenta con la línea única de atención a la ciudadanía, teléfono fijo 8205898, línea que opera bajo los lineamientos y objetivos que le son asignados al sub proceso de atención al ciudadano.

Principales factores en la atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- El contratista de apoyo de atención al ciudadano debe hablar con un tono de voz agradable

- Saludar a quien llama informando el nombre de la entidad. Movilidad Futura... Buenos días/tardes, habla (nombre). ¿en qué le puedo ayudar?
- Dedíquese exclusivamente a la atención al ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras tiene la llamada en curso.
- Antes de finalizar la llamada y si es necesario registrarla, utilizar los formatos para este fin. (F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS)
- Si se radica el requerimiento se debe enviar al correo electrónico del ciudadano el número del radicado para su consulta.

7.5.4 Canal Virtual

Se cuenta con una página web (<http://movilidadfutura.gov.co/>) en donde se publica información relevante sobre los servicios, planes, programas, proyectos y estructura administrativa, que permitirá la consulta ágil a los ciudadanos.

Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en el gobierno municipal de Popayán, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la fase de democracia en línea.

Así mismo, los ciudadanos y partes interesadas pueden escribir sus PQRS a través del correo institucional servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co o registrarlas en el siguiente enlace directamente <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

7.5.5 Buzón de sugerencias

Se tiene dispuesto un buzón de sugerencias en el pasillo principal de las instalaciones para que los ciudadanos puedan depositar de manera espontánea sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. (El personal de apoyo de atención al ciudadano entregará al usuario el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS, para diligenciar la petición)

8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus necesidades y expectativas.

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, no se habla de otra cosa que medir los resultados de la gestión de Movilidad Futura S.A.S durante un periodo determinado, en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde los tres aspectos como son:

- **Efectividad:** Se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento
- **Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
- **Eficiencia:** Desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

8.1 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO:

Encuestas: Las encuestas de satisfacción al usuario consisten en obtener información sobre el nivel de servicio en la entidad y el usuario la diligencia de manera voluntaria (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)

Las escalas de calificación serán por medio de imágenes, para proporcionar una aplicación práctica y de fácil entendimiento a los ciudadanos que diligencian la encuesta.

- Excelente: 😊 Bueno: 😄 Regular: 😐 Deficiente: 😞

9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS),

Para la gestión y trámite de las PQRS la entidad diseña el procedimiento (P-01-GAD-AC-11 Gestión y Trámite de PQRS).

Las peticiones podrán presentarse de forma presencial (oficio o diligenciando el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS verbalmente), por correo electrónico. (servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co) o registrarlas por medio de la página web, utilizando el siguiente enlace <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

1. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley para la respuesta de comunicaciones externas y PQRS con celeridad y eficiencia, se fija desde la presente comunicación los siguientes tiempos:

- Trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.
 - Ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de las peticiones de documentos y de información.
 - Dos (2) días hábiles para constancias y certificados.
-
- 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. (Artículo 14. Ley 1755 de 2015)
 - 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.

Cuando se realice la petición de forma verbal, el contratista de apoyo debe suministrar al usuario el formato (F03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS), se debe generar una constancia de recepción (número de radicación) la cual debe contener los siguientes requisitos:

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.

- El objeto y las razones de la petición.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

10. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

MOVILIDAD FUTURA S.A.S. está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos:

MOVILIDAD FUTURA S.A.S, está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamenta
- 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

11. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

11.1 Política de Transparencia y Acceso a la Información

Es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política y en la legislación colombiana, específicamente en la Ley 1712 de 2014, que garantiza que toda persona pueda conocer acerca de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las organizaciones y entidades obligadas por la Ley. Este derecho promueve la toma de decisiones informadas por parte de la ciudadanía, fortalece su capacidad para ejercer control social y exigir el cumplimiento de otros derechos, ayuda a combatir la corrupción y promueve la transparencia.

11.2 Transparencia y Acceso a la Información Pública

Movilidad Futura S.A.S, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información dispone de la siguiente información publicada en su página web www.movilidadfutura.gov.co, lo cual permite el acceso fácil a la información.

- Estructura Orgánica
- Mecanismos de Contacto
- Información de Interés
- Normatividad
- Presupuesto
- Planeación
- Control Interno
- Contratación
- Índice de información clasificada y reservada
- Tablas de control de acceso
- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental

Beneficios de contar con una ley de transparencia.

1. Es una herramienta fundamental de participación democrática
2. Es un medio de empoderamiento de los ciudadanos
3. Es un derecho facilitador de otros derechos humanos.
4. Permite conocer las actuaciones del gobierno, controlar su funcionamiento, gestión y controlar la corrupción

11.3 Tipos de Transparencia

Transparencia Activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

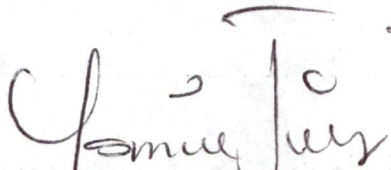
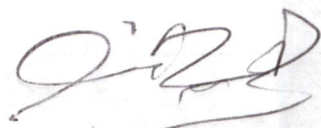
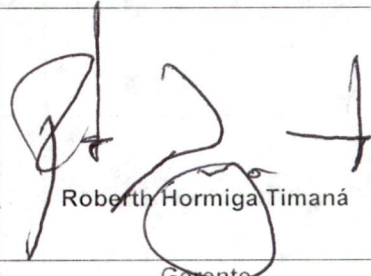
Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.


Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

ANEXOS: N/A

CONTROL DE REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	LUGAR DE CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F1-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CREACION, MODIFICACION Y/O ELIMINACION DOCUMENTAL (F-2-P-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Yasnid Jiménez Salamanca	 Jairo Duque Rosero	 Roberth Hormiga Timaná
Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista	Líder Proceso - Contratista	Gerente

Reviso: Mónica Lorena Rodríguez 
 Líder Proceso Administrativa