

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO *mio*



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

Este manual es una herramienta elaborada para proporcionar las bases para la actuación y ejecución de asuntos relacionados con la atención al ciudadano, a través del fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen confianza y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados por la entidad.

El Manual de Atención al Ciudadano aplica a los funcionarios y contratistas de Metro Cali S.A., y a todos aquellos responsables de la prestación del servicio del sistema Integrado de Transporte Masivo MIO de la ciudad de Santiago de Cali. Esta “cartilla” está dividida en 5 grandes capítulos, lo invitamos a conocer su contenido:

1. Definiciones (conozcamos su significado).
2. Atención con calidad (beneficioS).
3. Protocolos de atención (recomendaciones y pautas para la atención al ciudadano).
4. Canales de Información.

1

BENEFICIOS

Los beneficios de garantizar una buena atención con calidad en el servicio que se ofrece a la ciudadanía son:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas de la ciudadanía.
- Aseguramiento que los objetivos de la entidad que están vinculados con las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Incremento de los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a sus necesidades.
- Mayor participación y vinculación activa de la ciudadanía en la solución de sus propias necesidades.

2

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Para brindar una experiencia positiva a los usuarios, se deben seguir las siguientes indicaciones:

- Portar el carné en un lugar visible (hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos).
- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque (hace parte de la construcción de confianza y fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos en general).
- Saludar a los usuarios de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos que saluden primero, así: Buenos días / Buenas tardes / Buena noches, ¿En qué le puedo servir?
- Brindar una sonrisa amable y espontánea.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto con un trato cordial, espontáneo, cortés y ágil.

3

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Un buen servicio debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar un trato preferencial a los ciudadanos que por su condición de edad, salud, situaciones especiales ó discapacidad, así lo requieran.
- Ser claros en los límites y competencias de la entidad.
- Hacer del lugar de trabajo, un sitio agradable y ordenado.
- Utilizar un lenguaje sencillo. Los términos técnicos, las abreviaturas y siglas, son de difícil comprensión para el común de las personas externas a la entidad.

4

PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Resolver la solicitud de inmediato, en la medida de lo posible; de lo contrario, ubicar al funcionario encargado.
- Explicar al ciudadano los pasos por seguir, según el tipo de solicitud.
- Una vez finalizado el servicio, preguntar si es necesario una ayuda adicional, de la siguiente manera: ¿Puedo ayudarlo(a) en algo más señor(a/ita)?
- Al terminar de atender al ciudadano, despedirse diciendo: "Con mucho gusto, estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde/noche", siempre con una sonrisa amable.

EVITE

- Comer chicle o ingerir alimentos (Es considerado una señal de mala educación).
- Tutear al interlocutor.
- Utilizar apelativos como: "gorda", "amor", "papi", etc.
- Utilizar un lenguaje desconocido para el cliente.
- Dejarse influir por el estado de ánimo del cliente.

5

DEFINICIONES

- DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.
- CANALES DE ATENCIÓN: Son los diferentes medios por los cuales un usuario puede comunicarse con Metro Cali S.A., para presentar o solicitar información acerca de su servicio, resolver inquietudes, realizar solicitudes, expresar inconformidades o compartir reconocimientos o felicitaciones.
- CICAC: Sigla que significa Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente, espacios concebidos para que el usuario resuelva inquietudes a cerca del Sistema o presente peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias.
- QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

[Fuente: Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente de Metro Cali S.A.]

6

4 PASOS PARA LLEGAR A TU DESTINO.



CONSERVA TU TARJETA MIO RECARGADA

Adquiere y/o recarga la tarjeta en las estaciones y Terminales del sistema, taquillas automáticas de recarga o en puntos autorizados.



VALIDA TU PASAJE

Cuando abordes el bus o ingreses a estaciones y Terminales, acerca tu tarjeta MIO al validador para registrar tu pasaje.



UBICA TU PARADA MIO

Para abordar los buses en paradas fuera de las estaciones y Terminales, levanta tu mano para que el bus se detenga.



IDENTIFICA TU PARADA DE DESTINO

En paradas diferentes a estaciones o Terminales, presiona el timbre con anticipación para indicar que en la próxima parada MIO deseas bajarte.

7

CANALES DE INFORMACIÓN

Para consultas, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones:



CICAC

Centro de información, capacitación y atención al cliente

Terminal Cañaveralejo

(Cl. 5 - Cr. 51)

Terminal Menga

(Av. 3N - Cl. 70N)

Terminal Andrés Sanín

(Cl. 75 - Cr. 19)

Terminal Calipso

(Calle 36 entre Carrera 28D y 29)

Metro Cali S.A.

(Av. Vásquez Cobo No. 23N - 59)

HORARIOS DE ATENCIÓN:

Lunes a sábados
6:00 a.m. a 8:00 p.m.
Domingos y festivos
8:30 a.m. a 12:30 p.m.
1:00 p.m a 5:00 p.m

Lunes a sábados
8:00 a.m. a 12:00 p.m.
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Lunes a sábados
6:00 a.m. a 8:00 p.m.

Lunes a sábados
8:00 a.m. a 12:00 p.m.
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Lunes a viernes
8:00 a.m. a 6:00 p.m.

8



Línea de atención
620 40 40



Página web
www.mio.com.co



Correo electrónico
servicioalusuario@mio.com.co

Redes Sociales



@Metrocali



Metrocali MIO



Metrocali

9