

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 1 de 17

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	15/03/2017	Documento original.
2	17/06/2019	Se actualiza el documento para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de los usuarios.

ELABORADO POR:	ESTANDARIZADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
Original firmado	Original firmado	Original firmado
Maritza Zambrano Pardo Gestor Senior Oficina de Gestión Social	Esperanza Peña Quintero Contratista Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Margarita Isabel Córdoba García Jefe Oficina de Gestión Social

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 2 de 17

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN.....	4
1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO	4
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	4
1.4 VALORES	5
1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	6
1.7 CANALES DE ATENCIÓN.....	6
2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
2.1 CANAL PRESENCIAL	8
2.1.1 Comportamiento.....	8
2.1.2 Desarrollo de la atención.....	8
2.1.3 Protocolo con enfoque preferencial	9
2.1.4 Protocolo de atención para adultos mayores y mujeres embarazadas	10
2.1.5 Protocolo de atención para población en situación de discapacidad	10
Discapacidad visual.....	10
Discapacidad auditiva	11
Discapacidad sensorial	11
Discapacidad física	11
Discapacidad cognitiva.....	12
Personas de talla baja.....	12
2.1.6 Protocolo de atención para niños y niñas.....	12
2.1.7 Protocolo de atención con enfoque diferencial	13
Sector LGBTI	13
2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	13
2.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	14
Correo Electrónico.....	15
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS	15
2.4 MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES.....	15
3. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.....	17

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 3 de 17

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función importante para la ejecución de su misión. Por lo tanto, pone a disposición el Protocolo de Atención al Ciudadano, que dará pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de los usuarios. Este protocolo es una herramienta útil que explora las características principales que se deben tener en cuenta a la hora prestar un servicio al usuario de calidad.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 4 de 17

1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO

Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Son características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, las que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho, así:

1. Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
2. Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
3. Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
4. Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
5. Confiable. El servicio se debe prestar 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.

1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

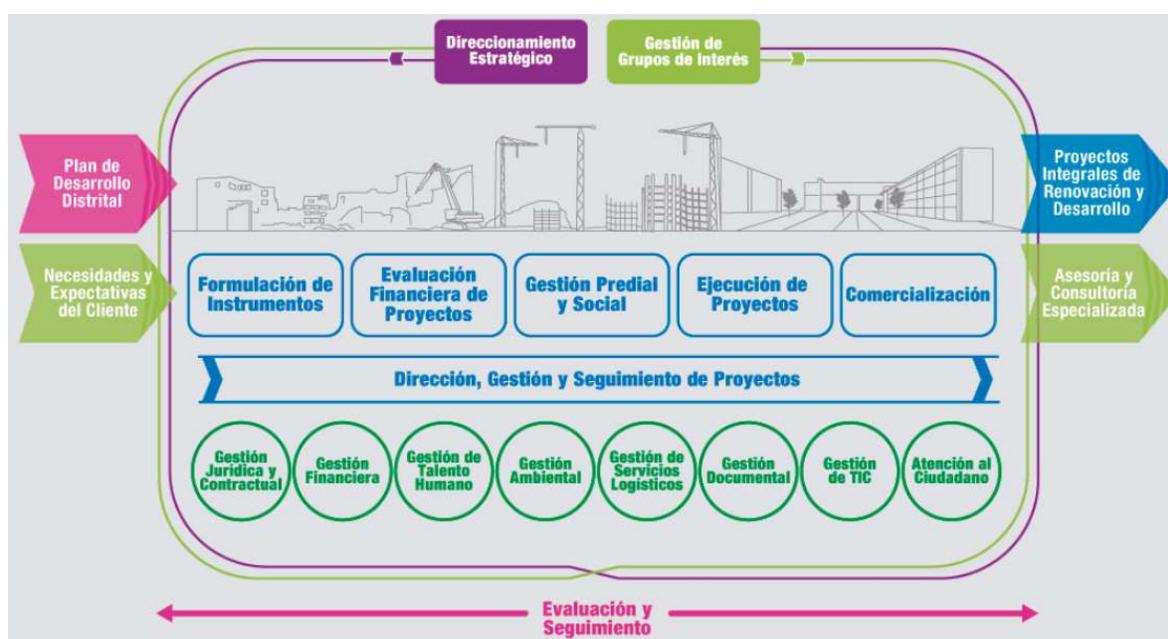
La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., para el desarrollo de su labor y el cumplimiento de los objetivos, da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Dentro de las políticas allí establecidas se ubica la atención al usuario de la siguiente manera¹:

¹ Resolución ERU 557 de 2018 Por la cual se integra y se establece el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., y se unifica y actualiza la normatividad interna.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 5 de 17

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Gestión con Valores para Resultados	Servicio al Ciudadano	Oficina de Gestión Social

La plataforma estratégica contempla un mapa de procesos, el cual contempla el proceso de *Atención al Ciudadano* que cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de su objetivo y la operación interna, donde se define entre otros aspectos, los responsables de ejecutar las actividades y cuando aplica, puntos de control.



1.4 VALORES

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, mediante Resolución ERU No. 080 de 2018 adoptó el Código de Integridad del Servidor Público, que fue emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y adoptado por el Alcalde Mayor para todas las entidades del Distrito Capital, el cual orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, a través de los siguientes valores:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia

En el Código se encuentra una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 6 de 17

1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Para cumplir con las características y políticas de servicio, además de aplicar los valores de la Empresa, los servidores públicos deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente, clara y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Tener disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Hacer seguimiento al desarrollo de los trámites.
- Tener buena presentación personal.

1.7 CANALES DE ATENCIÓN

La ERU dispone de los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Autopista Norte No.97-70 Piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Radicación de correspondencia	Autopista Norte No.97-70 Piso 4	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Punto de Información	Complejo Hospitalario San Juan de Dios	Días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 Extensión 500	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
ELECTRÓNICO	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@eru.gov.co	N/A

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 7 de 17

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	http://www.bogota.gov.co/sdqs	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@eru.gov.co	
	Página Web	www.eru.gov.co	
REDES SOCIALES	Facebook	/ERUBogota	Permanente
	Twitter	@ERUBogota	Permanente
	YouTube	/ERUBogota	Permanente
BUZON DE SUGERENCIAS		Piso 4to oficina central Autopista Norte No. 97-70	Permanente

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 8 de 17

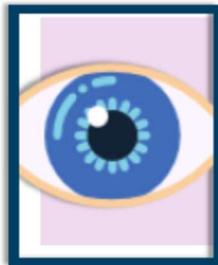
2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se describen las orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía, con el objetivo de prestar un servicio eficiente y oportuno con dedicación, calidad y respeto.

2.1 CANAL PRESENCIAL

El horario de atención a la ciudadanía, el cual está sujeto a cambios internos o de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en todo caso garantizando la correcta prestación del servicio, es de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm en el punto ubicado en la Autopista Norte No 97-70 Piso 3.

2.1.1 Comportamiento



- Haga contacto visual con la persona
- Brinde una atención completa y exclusiva.
- Salude de inmediato de manera amable, usando la expresión **“En que le puedo servir”**



- Utilice los 30 primeros segundo para sorprender favorablemente a la persona.
- Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida.
- Haga que los últimos 30 segundo cuenten para entregar un producto satisfactorio.

2.1.2 Desarrollo de la atención

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indíquelo el punto de servicio al que debe dirigirse:

- Explique por qué debe remitirlo(a).
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, teléfono, correo electrónico si lo hay, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 9 de 17

Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

- Indíquelo el puesto al cual debe dirigirse.
- Ponga en conocimiento del servidor que debe atenderle, el asunto y el nombre del ciudadano.

Si la solicitud no puede ser resuelta dé forma inmediata:

- Explíquelo la razón de la demora.
- Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Sumínístrele un número telefónico o correo electrónico al cual pueda consultar el estado de su petición.

Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroaliméntele con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Pídale al ciudadano(a) muy respetuosamente que le diligencie la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO; si accede, registre el formato correspondiente (FT-21).
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Registre la atención al ciudadano en la Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano (FT-19).

2.1.3 Protocolo con enfoque preferencial

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 19 de 2012 en su Artículo 13, a continuación, se establecen los mecanismos de atención preferencial para:



	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 10 de 17

2.1.4 Protocolo de atención para adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez los ciudadanos en condición de adulto mayor o mujer embarazada ingresa al punto de atención, el servidor público debe dar prelación en su atención sin que estos tengan que hacer antesala. El desarrollo de la atención será de acuerdo con lo establecido en los numerales 2.1.1 *Comportamiento* y 2.1.2 *Desarrollo de la atención*.

2.1.5 Protocolo de atención para población en situación de discapacidad



Discapacidad visual

Es la carencia, deficiencia o disminución de la visión (ceguera total y baja visión), cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial:

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación, en el punto de atención, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro.
- Evite caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes.
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se expresa al ciudadano. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 11 de 17

Discapacidad auditiva

Es la carencia, deficiencia o disminución de la audición. Por lo tanto, en la atención de las personas que usted identifique que tiene esas dificultades en la audición tenga en cuenta:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita.
- Utilice frases cortas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva, puede acudir a indicaciones visuales.
- Mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es la opción de comunicación.
- Debido a que la información visual cobra vital importancia tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Discapacidad sensorial

Se enmarca en la discapacidad visual, auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Tenga en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.

Discapacidad física

Se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o piernas.

- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones camine despacio al ritmo de ella.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 12 de 17

Discapacidad cognitiva

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida; puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad.

Personas de talla baja

La talla baja se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie o raza. Para la atención diferencial de esta población tenga en cuenta lo siguiente:

- Adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; puede ser común tratar a las personas de baja talla como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.

2.1.6 Protocolo de atención para niños y niñas

- En todas las actuaciones como servidores públicos prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña.
- Los servidores tienen la misión de proteger ante los cuidadores, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y niñas.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 13 de 17

2.1.7 Protocolo de atención con enfoque diferencial



Sector LGBTI

El Acuerdo Distrital No. 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores con respecto a la no discriminación y garantía de los derechos de las personas de los sectores LGTBI.

LGTBI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes a las que fueron asignadas al momento de nacimiento.

Tips de Atención a sectores LGBTI:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- Que sus gestos o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades, como “ciudadanía” o “público”.
- No asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus prejuicios o imaginarios.

2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que, entre otros, ofrece el Distrito Capital; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. El

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 14 de 17

numero dispuesto para dicha atención es el 3599494 habilitado en el horario de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm.

Tips de atención canal telefónico:

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad o punto de servicio a la ciudadanía. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo ayudar?
- Modere la intensidad de la voz.
- Evite emitir algún sonido que moleste durante la llamada.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano.
- Vocalice de manera adecuada.
- Sustente y/o justifique la información brindada.
- Escuche activamente.
- Transmita seguridad.
- Controle la llamada.
- Personalice la llamada.
- No cuelgue la llamada.
- Dirijase de manera respetuosa.
- Confirme la información suministrada.

- Si ve la necesidad de transferir la llamada:
 - Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
 - Antes de transferir la llamada explíquelo quien lo va a atender, el número extensión del funcionario (todo esto como precaución en caso de que se corte la comunicación al transferir la llamada).
 - Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
 - Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Termine la llamada adecuadamente:

- Retroaliméntele con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Agradézcale por habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permítale colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

2.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Es prestado por la Empresa a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el correo atencionalciudadano@eru.gov.co, mediante el cual los ciudadanos pueden registrar quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 15 de 17

Correo Electrónico

- El lenguaje utilizado debe ser claro y amable.
- Se debe definir el tema del mensaje con claridad en campo Asunto.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El correo electrónico debe tener configurada la firma con todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto si así lo requiere (nombres y apellidos, cargo, área, teléfono; extensión).
- Las solicitudes interpuestas por los ciudadanos que se reciban por correo institucional deben remitirse al correo del Administrador del SDQS para que sean subidos al sistema.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, es una herramienta virtual por la cual el ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

- El administrador del sistema SDQS debe analizar si la solicitud es de competencia de la Empresa; de lo contrario debe remitirla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- Tenga en cuenta que los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición según la Ley 1755 de 2015, deben reducirse pues el proceso de asignación, respuesta, firmas y subir al sistema restan días de trámite.
- Al momento de la designación del servidor encargado del manejo del sistema PQRS, deberá recibir la respectiva capacitación antes de iniciar labores.

2.4 MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES

Para tratar personas inconformes, molestas, con alteración en su carácter y malestar en general, es importante:

- Mantener la calma, ser amigable y por ningún motivo, mostrarse agresivo con palabras, actitudes o posturas.
- Presentar al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hacerle ver que usted comprende la situación.
- Dejar que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 16 de 17

- Escuchar las necesidades atentamente.
- Comunicarse con un tono de voz adecuado.
- Recordar que se trata de un tema ajeno por lo que la situación debe mantenerse al margen de lo personal.
- Usar frases como “lo comprendo”, “entiendo”, “claro que sí”, que demuestran reconocimiento de la situación del otro.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o no es posible manejar la situación, escalar el tema y la situación a una autoridad de mayor jerarquía.

En caso de presentarse una situación de agresividad, violencia, maltrato o irrespeto por parte de un usuario, el servidor debe:

- Mantener siempre la calma.
- Exigir el debido respeto.
- Si no es posible controlar la situación, escalar el tema al superior jerárquico.

De otra parte, está prohibido recibir algún tipo de compensación (regalos, pagos o alguna dádiva) por la atención o el servicio que se debe prestar. Esto además de acarrear responsabilidades de tipo legal o disciplinaria, desvirtúa el buen servicio.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 2
	Fecha: 17/06/2019	Página 17 de 17

3. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Cómo última etapa del proceso de atención de la queja, petición o reclamo, es decir, una vez se haya dado respuesta al peticionario y se lleva a cabo el cierre del caso, es necesario dar un paso final que consiste en la evaluación de la atención al requerimiento a través de un instrumento que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad, claridad y resolución de la misma.

Esta retroalimentación final permite a la entidad observar la calidad del servicio brindado y detectar las falencias que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de hacer las recomendaciones y sugerencias necesarias a los encargados del procedimiento para establecer una mejora continua.

El revisar y evaluar las fallas permite reconocerlas, detectar su causa y a partir de ellas realizar las acciones preventivas y correctivas encaminadas a la mejora en los productos y servicios que la Empresa ofrece.

Los formatos utilizados para ello *FT-21 Encuesta de satisfacción del ciudadano* y *FT-18 Encuesta de satisfacción al cliente*, se encuentran en la eruNET, en el proceso de Atención al Ciudadano.