



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Proceso de Atención al Ciudadano AC

Guía sobre las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada atención al Ciudadano, dirigido a todos los servidores públicos, incluidos aquellos contratistas que deben estar en contacto con la ciudadanía.

Versión 3.0  
Junio 2016

### Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	ALCANCE GENERAL.....	5
3	CONDICIONES GENERALES.....	5
4	MANDAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
5	PRINCIPIOS ÉTICOS.....	6
6	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
7	POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
8	EL SERVICIO Y LA CIUDADANÍA.....	7
9	CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
10	ATRIBUTOS Y CALIDADES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	8
11	FORMADOR DE CIUDADANOS.....	9
12	¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA ERU?.....	9
13	BENEFICIOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
14	CONOCIENDO A NUESTRAS CIUDADANO.....	10
15	SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y EN LÍNEA.....	12
15.1	Servicio Personalizado:.....	12
15.2	Servidores(as) de Puntos de Servicio a la ciudadanía:.....	12
15.3	Recomendaciones Generales para los(as) Servidores(as) de Puntos de Servicio a la ciudadanía:.....	14
15.4	Servicio Telefónico:.....	15
15.5	Otras Recomendaciones Generales:.....	17
15.6	Servicio en línea:.....	17
16	PROTOCOLOS DE BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN EN DESARROLLO DE LA ACCIÓN ADMINISTRATIVA. <i>-Desde el ingreso hasta la finalización del servicio-</i> .....	19
16.1	Presentación personal:.....	19
16.2	Presentación personal femenina.....	20
16.3	Presentación personal masculina:.....	20
16.4	Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía:.....	21
17	PROTOCOLO DE TRÁMITES ANTE PETICIONES ACEPTADAS Y DENEGADAS.....	21
17.1	Guía para aceptar una petición a un ciudadano.....	21

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

17.1.1	Objetivo:.....	22
17.2	Guía para dar una respuesta negativa a una ciudadanía o ciudadano:.....	23
18	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL, DESARROLLANDO CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO, ADULTOS MAYORES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD O EN ENTORNOS DE DISMINUCIÓN DE SUS CAPACIDADES.....	23
18.1	Objetivo: .....	23
18.2	¿Qué hacer?.....	23
18.3	¿Cómo hacerlo?.....	23
	Servidora o Servidor del Punto de Servicio a la ciudadanía: .....	24
18.4	Recomendaciones Generales para las Servidoras y Servidores del Punto de Servicio al Ciudadano: .....	25
19	PROTOCOLO EN LA SALA DE ESPERA Y EN LAS DEPENDENCIAS DESTINADAS A LA ATENCIÓN.....	26
19.1	Objetivo: .....	26
19.2	¿Qué hacer?.....	26
19.3	Consejo Adicional: .....	27
20	PROTOCOLO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN POR USUARIO EN CADA TRÁMITE, ESTABLECIENDO ESTÁNDARES PROPIO Y DE INFORMACIÓN PERMANENTE A LA CIUDADANÍA EN LA FILA.....	27
20.1	Tiempo estimado de espera en el punto de servicio a la ciudadanía (peticiones verbales): .....	27
20.2	Tiempo de respuesta a peticiones escritas:.....	27
21	PROTOCOLO DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO .....	27
22	PROTOCOLO PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME .....	28
22.1	Objetivo: .....	28
22.2	¿Qué Hacer?.....	28
22.3	¿Cómo Hacerlo?.....	28
23	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO .....	29
24	CONCLUSIONES.....	29

## 1 INTRODUCCIÓN

Para la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá -ERU-, la ciudadanía es eje de nuestra gestión y razón de ser, por ello merece un trato digno y decoroso, que esté alineado con los derechos que le asisten como ser humano y como ciudadano.

Es por ello que la ERU, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía y en cumplimiento del Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”* y del Acuerdo Distrital No. 529 de 19 de noviembre de 2013, *“Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, calida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”*; elaboró el presente Protocolo de Atención al Ciudadano.

Este protocolo es una guía sobre las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y está dirigido a todos los servidores públicos, incluidos aquellos contratistas que deben estar en contacto con la ciudadanía.

Con este documento se pretende lograr un incremento en los niveles de confianza de los ciudadanos en la Entidad, así como mejorar las condiciones de calidad, oportunidad, coherencia y calidez, en el trato con el Ciudadano.

## **2 ALCANCE GENERAL**

La Empresa de Renovación Urbana, con el fin de prestar un mejor un mejor servicio a los ciudadanos como función importante para la ejecución de su misión, pone a disposición de sus servidores públicos el Protocolo de Atención al Ciudadano, por los canales presencial, telefónico y virtual, que darán pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de usuarios. Este protocolo es una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos, permite ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención, de manera ordenada respetuosa y amable.

## **3 CONDICIONES GENERALES**

La Empresa de Renovación Urbana, se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción.

Todos los servidores públicos y contratistas de la Empresa de Renovación Urbana tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes de cada temática; así mismo, conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano, como página web, sistema de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias; ventanillas de atención, buzones, centro de documentación, líneas telefónicas y fax.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituirá falta gravísima para el servidor público o funcionario público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

¿Quién debe utilizar este protocolo?

- ✓ Los servidores públicos y contratistas de la ERU.
- ✓ Toda persona de la ERU que tenga contacto directo con el Ciudadano.
- ✓ Los vigilantes, personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de aseo y cafetería.

#### **4 MANDAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ Es el usuario a quien debemos tener presente antes de nada.
- ✓ Cumpla con su función de servidor público prestando una asistencia ejemplar a la ciudadanía.
- ✓ Brinde una atención que deje satisfecho al ciudadano.
- ✓ De a conocer la información requerida en forma correcta y actualizada.
- ✓ Cuando se trata de atender al ciudadano, todos los funcionarios deberán actuar en equipo para resolver sus inquietudes.
- ✓ Un servicio con excelencia se viabiliza cuando nos ubicamos en el lugar del usuario.
- ✓ El ciudadano no interrumpe nuestro trabajo; nuestro trabajo es atenderlo.
- ✓ Brinde un trato amable, es decir, cortés, atento, servicial, amigable y cordial.
- ✓ Brinde una atención rápida y eficiente, es decir, resolver las inquietudes del usuario con claridad y exactitud.
- ✓ Efectúe procedimientos que evalúen la calidad en el servicio al ciudadano.

#### **5 PRINCIPIOS ÉTICOS**

- ✓ Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
- ✓ Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- ✓ Servir con prontitud y sin preferencias.
- ✓ Desechar toda recompensa indebida.
- ✓ Prestar servicio con eficiencia.
- ✓ Utilizar con pulcritud el tiempo laboral.
- ✓ Favorecer el bien común.
- ✓ Actuar con justicia y sin abusos de poder.
- ✓ Garantizar el derecho a la información.
- ✓ Acoger con temperancias las críticas de la ciudadanía.

## 6 POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Brindar un servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano por los canales dispuestos por la Empresa de Renovación Urbana, con la finalidad de mejorar la percepción de la ciudadanía a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro.

## 7 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Brindar buen trato al ciudadano, con una actitud positiva y amable.
- ✓ Hacer sentir al ciudadano que es importante, que nos interesa escucharlo y que sabemos entender sus necesidades e intereses.
- ✓ Escuchar las razones que nos manifiesta el ciudadano.
- ✓ Establecer compromisos con el ciudadano con los que se pueda cumplir. Es importante que los ciudadanos no se formen falsas expectativas, para lo cual se deben explicar los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.
- ✓ Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano en el primer contacto; si no es posible, se le debe comunicar sobre los pasos a seguir.
- ✓ Nuestra experiencia, conocimiento y actitud se deben poner a disposición del Ciudadano para alcanzar su confianza en la ERU.
- ✓ Ofrecer un servicio estándar al ciudadano.
- ✓ Dar un servicio prioritario o con enfoque preferencial a personas de especial protección constitucional, tales como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

## 8 EL SERVICIO Y LA CIUDADANÍA

Entendemos y aceptamos, el término *servicio*: *“como un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico. Es como una estrategia para el éxito en la prestación del servicio, es la comunicación asertiva, esta debe estar ajustada a la magnitud del servicio que presta. Las personas que prestan servicios en las entidades y a diario tienen contacto con los ciudadanos, deben tener*

*en cuenta aspectos como la cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personal, información certera y la simpatía”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, para la ERU el servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como entidad, 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.

El servicio a la ciudadanía debe estar dirigido a facilitar el que los ciudadanos cumplan con sus deberes como tales y a que le sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad<sup>1</sup>.

## 9 CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la ERU, con el fin de ilustrar a la ciudadanía acerca de las actividades y proyectos que realiza la empresa.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de los requisitos al ciudadano, para hacer más efectiva su atención, evitando visitas recurrentes que afecten la eficiencia en la prestación del servicio.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen los servicios en la ERU.
- ✓ Comunicar de forma asertiva la información requerida por el ciudadano.

## 10 ATRIBUTOS Y CALIDADES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para que se preste un servicio al ciudadano con calidad, las personas que prestan la atención deben cumplir con algunas características o atributos.

A continuación se relacionan seis (6) atributos del buen servicio a la ciudadanía que la ERU ha identificado como relevantes, conforme a los lineamientos del Distrito, a la hora de atender a los ciudadanos.

### 10.1 Confiable

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con probidad, transparencia y equidad.

---

<sup>1</sup>Manual de servicio al ciudadano(a). Alcaldía Mayor. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Versión 2. Aprobada el 19 de enero de 2011



**10.2 Amable**

Que se brinde a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera; otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**10.3 Digno**

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a toda la ciudadanía, caracterizado por el respeto y el sentido común.

**10.4 Efectivo**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

**10.5 Oportuno**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**11 FORMADOR DE CIUDADANOS**

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

**12 ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA ERU?**

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos requiere ante todo de nuestro compromiso y asumir, tanto racional como afectivo; ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, porque son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores públicos y/o contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía.

Para lograr ese cambio hacia una gestión orientada al servicio a la ciudadanía debemos trabajar mancomunadamente para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

Es por esto que, con el apoyo de la Entidad y de la Administración, es muy importante desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- ✓ Amabilidad y cortesía
- ✓ Sensibilidad
- ✓ Comprensión
- ✓ Tolerancia y paciencia
- ✓ Dinamismo
- ✓ Razonamiento, persuasión
- ✓ Capacidad para escuchar
- ✓ Capacidad para asesorar y orientar
- ✓ Autocontrol
- ✓ Creatividad

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los seis (6) atributos del buen servicio a la ciudadanía.

### **13 BENEFICIOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ Se incrementa la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ✓ Se mejora la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- ✓ Se aumenta la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Se reducen los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Se ofrece a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Se facilita la conveniencia y el uso de los servicios prestados por la entidad.

### **14 CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS**

Como ya se mencionó anteriormente, los ciudadanos son nuestra razón de ser por lo tanto, nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servirles cada vez mejor.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para esto, debemos reconocer su importancia y conocerles, es por eso que se debe tener presente que a los ciudadanos les gusta que:

- ✓ Sean tenidos en cuenta.
- ✓ Les demos importancia.
- ✓ Sean tratados amable y respetuosamente.
- ✓ Sean atendidos con calidez y agilidad.
- ✓ Comprendamos su situación.
- ✓ Sean orientados con precisión.
- ✓ Les ofrezcamos alternativas de solución.

Debemos siempre tener en cuenta que los ciudadanos que se acercan a nuestros puntos de servicio a la ciudadanía preguntan por lo que buscan, pero lo que esperan recibir va mucho más allá.

Ellos y ellas esperan de nosotros(as):

- ✓ Una actitud amable de nuestra parte.
- ✓ Comprensión.
- ✓ Un trato equitativo.
- ✓ Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes.
- ✓ Información precisa.

También debemos tener claras cuáles son las expectativas de los ciudadanos con relación a sus interacciones con la ERU y la Administración para lo cual se debe tener:

- ✓ Comprensión de sus necesidades.
- ✓ Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
- ✓ Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- ✓ Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- ✓ Respuestas claras a sus preguntas.
- ✓ Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- ✓ Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- ✓ Disponibilidad para atenderlos de forma respetuosa y amable.
- ✓ Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- ✓ Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- ✓ Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
- ✓ Buena presentación personal de quien los atiende.

## 15 SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA, TELEFÓNICA Y EN LÍNEA

### 15.1 Servicio Personalizado:

#### 15.1.1 Objetivo:

- Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen.
- Posicionar un protocolo de servicio personalizado de la ERU en el Distrito Capital.

#### 15.1.2 ¿Qué hacer?

Sus modales hablan por usted; éstos brindan a la ciudadanía una imagen positiva o negativa, tanto de usted como de la entidad. Debemos tener en cuenta que como servidoras y servidores públicos del Distrito, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que los ciudadanos tienen con la Administración Distrital.

Desde la primera persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de cada punto de servicio a la ciudadanía, hasta quien los despide, debe hacer sentir a los ciudadanos bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se seguirá la siguiente rutina:

- ✓ Haga contacto visual desde el momento en que se le acerque.
- ✓ Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✓ Dé una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Trabaje para garantizar la satisfacción del ciudadano; será su asesor.
- ✓ Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

### 15.2 Servidores(as) de Puntos de Servicio a la ciudadanía:

### 15.2.1 ¿Cómo Hacerlo?

Dado que los servidores y servidoras de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de los ciudadanos, son ellos (as) quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- ✓ Mire a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- ✓ Salude siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?"
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el Ciudadano:
  - Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - Espere a que el ciudadano le conteste.
  - Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indíquele 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 la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
- ✓ Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:
  - Indíquele el puesto al cual debe dirigirse.
  - Ponga en conocimiento del servidor(a) que debe atenderle, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - Explíquele la razón de la demora.
  - Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ 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?"

- Agradézcale por habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta definitiva.

### **15.3 Recomendaciones Generales para los(as) Servidores(as) de Puntos de Servicio a la ciudadanía:**

- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.
- ✓ Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin.
- ✓ En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- ✓ No mantener en el lugar comidas y bebidas.
- ✓ Los implementos dispuestos en la oficina tales como, cosedoras, sellos, esferos entre otros deben ser revisados diariamente.
- ✓ Archivar los documentos a la mayor brevedad posible.
- ✓ Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el punto de atención de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- ✓ Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- ✓ No olvide mantener contacto visual con el Ciudadano mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- ✓ Asienta en señal de comprensión.

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "joven, señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- ✓ No hable por teléfono de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras es atendido.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ✓ No tutee, ni utilice frases afectuosas.
- ✓ Sea prudente en su manera de actuar.
- ✓ La atención que se dé debe ser igual para todas las personas.
- ✓ No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los ciudadanos.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- ✓ No utilice elementos electrónicos (celulares, música, juegos, etc.), que distraigan su atención mientras se mantiene en su puesto de trabajo.
- ✓ Evite contestar su teléfono celular en el espacio delimitado para la atención al público.
- ✓ Procure mantener el tono de su teléfono celular en modo vibración, con el fin de no causar molestias a los ciudadanos.
- ✓ Horario de atención a la ciudadanía: 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm en el punto ubicado en la Carrera 13 No. 52 - 25, piso 1, modulo 12. En la hora de almuerzo, es decir, de 12:00 m a 1:00 pm, el funcionario encargado de prestar el servicio en el punto de atención deberá fijar en su puesto de trabajo un aviso que indique que ésta, se facilitará en la sede de la ERU, ubicada en la calle 52 No.13 - 64 piso 10.

#### **15.4 Servicio Telefónico:**

#### 15.4.1 Objetivo

Brindar a la ciudadanía un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

#### 15.4.2 ¿Qué Hacer?

En nuestros puntos de servicio a la ciudadanía, se atenderá el teléfono de manera ágil, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

#### 15.4.3 ¿Cómo Hacerlo?

- ✓ 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?
- ✓ Si debe hacer que el ciudadano espere:
  - Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
  - Espere a que el Ciudadano le conteste.
  - Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

**Nota 1:** Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le solicite su número telefónico y le diga que lo llamará.

**Nota 2:** Cuando el ciudadano haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

- ✓ Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
  - Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
  - Pregúntele si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  - Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

**Nota 3:** 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.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 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.

### 15.5 Otras Recomendaciones Generales:

- ✓ Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) funcionarios(as), éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- ✓ El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta al Ciudadano.
- ✓ Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Es necesario que el funcionario o colaborador de la entidad hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Evite comer cuando atiende la llamada, aunque el ciudadano no lo ve, esto afecta su vocalización.

**Nota:** ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

### 15.6 Servicio en línea:

El servicio en línea es prestado por la ERU, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mediante el cual los ciudadanos pueden registrar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes ante cualquier entidad del Distrito.

Así mismo, se encuentra a disposición de los usuarios el correo **comunicaciones.eru@habitatbogota.gov.co**, en el que los ciudadanos podrán plantear sus inquietudes, quejas, sugerencias y/o reclamos. El documento es respondido con un saludo personalizado, un número asignado luego de su radicación y una amable invitación a seguir las redes sociales de la Empresa.

Éste es enviado a la dependencia encargada de dar el respectivo trámite.

### 15.6.1 ¿Cómo Responder?

- ✓ Inicie su respuesta con saludo en términos amables.
- ✓ Informe que se ha recibido la información y que se dará trámite.
- ✓ De no poder resolver la solicitud por parte de la persona quien la recibe la información, describa quién será el responsable de atenderlo, y reenvíe la información.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo institucional de la ERU.
- ✓ Analizar si la solicitud es de competencia de la ERU; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ 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, dividirlo en varios párrafos.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el Ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe 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 servidor público debe asegurarse de que debajo de su nombre aparezcan todos los datos necesarios para que el Ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso.

### **16 PROTOCOLOS DE BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN EN DESARROLLO DE LA ACCIÓN ADMINISTRATIVA. -Desde el ingreso hasta la finalización del servicio-**

#### **16.1 Presentación personal:**

La apariencia personal en los puntos de atención al ciudadano produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los ciudadanos esperan una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le dé importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

##### **16.1.1 Objetivo:**

Reforzar la imagen de la ERU a través de la presentación personal de las servidoras y servidores públicos que sirven a los ciudadanos o ciudadanas.

##### **16.1.2 ¿Qué Hacer?**

Las servidoras y servidores públicos estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.

El personal de servicio a la ciudadanía debe estar dotado con la chaqueta distintiva y debe portarla siempre, con dignidad y decoro.

## **16.2 Presentación personal femenina**

Las siguientes recomendaciones aplican tanto a las servidoras con chaqueta distintiva, preservando las normas de pulcritud, decoro y presentación personal para lo cual se realizan las siguientes sugerencias.

### **16.2.1 Vestuario y Calzado**

- ✓ La chaqueta debe portarse en todo momento.
- ✓ En caso de utilizar falda se sugiere usar una altura media.
- ✓ Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- ✓ Los zapatos deben estar bien lustrados.
- ✓ El carné debe portarse en un lugar visible a la ciudadanía y debe portarse siempre que la servidora se encuentre al interior del sitio de trabajo.

### **16.2.2 Peinado**

- ✓ El cabello debe lucir bien arreglado.

### **16.2.3 Maquillaje<sup>2</sup>**

- ✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- ✓ Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de servicio a la ciudadanía ni hacer retoques al maquillaje a su vista.
- ✓ Las uñas deben estar limpias y arregladas.

## **16.3 Presentación personal masculina:**

Las siguientes recomendaciones aplican tanto a los servidores con chaqueta distintiva, como a los que no la portan; preservando las normas de pulcritud, decoro y presentación personal, para lo cual se realizan las siguientes sugerencias:

### **16.3.1 Vestuario y Calzado**

- ✓ La chaqueta debe portarse en todo momento.
- ✓ La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- ✓ Procure el uso de correa.
- ✓ Los zapatos siempre estarán muy bien lustrados.

---

<sup>2</sup> Manual de Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor – Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano-. Junio de 2005.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ El carné debe portarse en un lugar visible a la ciudadanía y debe portarse siempre que el servidor se encuentre al interior del sitio de trabajo.

### **16.3.2 Hombres**

- ✓ El cabello preferiblemente debe estar corto o recogido.
- ✓ Mantenga las uñas limpias y bien arregladas.
- ✓ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

## **16.4 Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía:**

### **16.4.1 Objetivo:**

Ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados que identifiquen fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía distritales y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

### **16.4.2 ¿Qué Hacer?**

El punto de servicio a la ciudadanía debe estar limpio, ordenado, y en lo posible, cumplir con los parámetros de la imagen corporativa de la ERU y de la Alcaldía Mayor del Distrito Capital, manteniéndose siempre en orden, higiene y pulcritud.

### **16.4.3 ¿Cómo Hacerlo?**

Es importante que se coordine con servicios generales, rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, así:

- ✓ Rutinas diarias:
  - Limpiar los puestos de trabajo y equipo.
  - Desechar papeles del escritorio.
  - Mantener paredes e interruptores limpios.

## **17 PROTOCOLO DE TRÁMITES ANTE PETICIONES ACEPTADAS Y DENEGADAS**

### **17.1 Guía para aceptar una petición a un ciudadano.**

**17.1.1 Objetivo:**

Dar respuesta positiva a un ciudadano en relación a una solicitud presentada, procurando que salga satisfecho del punto de información.

**17.1.2 ¿Cómo Hacerlo?**

- ✓ Establezca de manera clara lo solicitado por el usuario, con el fin de determinar la competencia de la Empresa y la posibilidad de acceder a lo solicitado, de acuerdo a lo establecido por la Ley.
- ✓ Informe al usuario de manera verbal la respuesta a su solicitud, sin embargo si el mismo requiere respuesta por escrito, la petición debe radicarse en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- ✓ El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual por la cual usted 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.
- ✓ Explique de manera concisa y clara al ciudadano, el fundamento legal por el cual se accede a su solicitud y cómo debe proceder de conformidad con su caso, recomendando soluciones prontas al mismo.
- ✓ Retroalimente sobre lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Pregúntele: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradézcale por habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta.

## **17.2 Guía para dar una respuesta negativa a una ciudadanía o ciudadano:**

### **17.2.1 Objetivo:**

Dar una respuesta negativa al ciudadano con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

### **17.2.2 ¿Cómo Hacerlo?**

- ✓ Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- ✓ Diga: "Lo que voy a hacer es....." y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ✓ Agradezca su comprensión.

## **18 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL, DESARROLLANDO CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO, ADULTOS MAYORES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD O EN ENTORNOS DE DISMINUCIÓN DE SUS CAPACIDADES**

### **18.1 Objetivo:**

Prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a las ciudadanos en condición de discapacidad o entornos de disminución, adultos mayores y a las mujeres en estado de embarazo que se acerquen al punto de servicio a la ciudadanía.

### **18.2 ¿Qué hacer?**

Deben, todas las personas que desarrollan su labor en los puntos de servicio a la ciudadanía, tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio.

### **18.3 ¿Cómo hacerlo?**

### Servidora o Servidor del Punto de Servicio a la ciudadanía:

Todos(as) deberán:

- ✓ Darle la bienvenida al punto;
- ✓ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular;
- ✓ Averiguar el servicio requerido;
- ✓ Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

Debe tener en cuenta siempre:

- ✓ Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado(a) del mismo lado del ciudadano;
- ✓ Mire a los ojos al ciudadano y sonría cuando se acerque;
- ✓ Defina el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
- ✓ Salude siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?"
- ✓ Tenga mucha consideración con la situación particular que lleva el ciudadano; al punto de servicio, dé todas las explicaciones que se requieran.
- ✓ Si es necesario escriba lo que se ha manifestado verbalmente y demore lo menos posible en la prestación del servicio.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
  - Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - Espere a que el ciudadano le conteste.
  - Al regresar al punto diga: *Muchas gracias por esperar.*
- ✓ Si la solución a la solicitud del ciudadano, está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al supervisor(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra la ciudadano y le preste el servicio solicitado.



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ Si debe remitir al ciudadano a otro punto de servicio:
  - Explique por qué debe remitirlo.
  - Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito a la ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
  
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - Explique la razón de la demora
  - Infórmele la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
  
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente:
  - Retroaliméntele al ciudadano 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.
  - Deje por escrito las tareas pendientes.
  - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta a la ciudadano.

### **18.4 Recomendaciones Generales para las Servidoras y Servidores del Punto de Servicio al Ciudadano:**

- ✓ Si la condición particular de la persona lo requiere, busque a la persona del punto que conozca la lengua de señas.
  
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
  
- ✓ Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano, esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
  
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
  
- ✓ No olvide mantener contacto visual con el ciudadano, mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
  
- ✓ Asienta en señal de comprensión.
  
- ✓ Si es posible utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "joven, señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.

- ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano que está atendiendo.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está solicitando.
- ✓ No tutee ni utilice frases afectuosas con la ciudadanía.

## **19 PROTOCOLO EN LA SALA DE ESPERA Y EN LAS DEPENDENCIAS DESTINADAS A LA ATENCIÓN**

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible a la servidora o servidor que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.

### **19.1 Objetivo:**

Ofrecer mediante el orden y la pulcritud de nuestros puestos de trabajo, una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo, además de facilitar nuestra labor individual.

### **19.2 ¿Qué hacer?**

Mantenga los puestos individuales de trabajo organizados pues, en gran medida, los ciudadanos percibirán cuán organizado(a) y competente es tanto el servidor o servidora como la Entidad por el aspecto de los puestos de trabajo.

El puesto de trabajo desde donde se sirve la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- ✓ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

## **PROCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ La papelera de basura no debe estar desbordada.

### **19.3 Consejo Adicional:**

- ✓ Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

## **20 PROCOLO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN POR USUARIO EN CADA TRÁMITE, ESTABLECIENDO ESTÁNDARES PROPIO Y DE INFORMACIÓN PERMANENTE A LA CIUDADANÍA EN LA FILA**

### **20.1 Tiempo estimado de espera en el punto de servicio a la ciudadanía (peticiones verbales):**

En la prestación del servicio hacia la ciudadanía, pueden presentarse variables que deben ser tenidas en cuenta al momento de establecer el tiempo de respuesta en el punto de servicio al ciudadano, dado que estos están dados en primera instancia por los tipos de población que diariamente es atendida, por consiguiente el tiempo máximo de espera de un ciudadano para su atención en el punto es de 20 minutos.

### **20.2 Tiempo de respuesta a peticiones escritas:**

El tiempo de respuesta a las peticiones escritas se encuentra establecido en la "Guía de Atención al Ciudadano y de las Instituciones", por lo cual para consulta de esta información, puede remitirse al mencionado documento a través de la siguiente ruta:

[www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co) ⇔ El ciudadano ⇔ Atención al ciudadano ⇔ Guía de Atención

## **21 PROCOLO DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y PROCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO**

La arbitrariedad existe no sólo cuando no existen pautas, sino también cuando estas son obsoletas. Por lo anterior es necesario revisar y actualizar manuales, procedimientos y protocolos de atención al Ciudadano periódicamente con el objeto de que concuerden con normas legales actuales.

Conforme a lo expuesto, la Dirección Jurídica y la Dirección Corporativa y CID de la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá, realizarán semestralmente (en junio y diciembre de cada año) revisión de los documentos que regulan el proceso de

Atención a la ciudadanía, con el fin que los mismos se ajusten a las normas legales vigentes, y obedezcan a las necesidades tanto de la ciudadanía como de la ERU.

## 22 PROTOCOLO PARA TRATAR A UNA CIUDADANO INCONFORME

### 22.1 Objetivo:

El servicio a la ciudadanía exige que, en muchas oportunidades, las servidoras y servidores de puntos de servicio deban tratar con ciudadano confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros.

Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estos contactos.

### 22.2 ¿Qué Hacer?

Se deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a los ciudadanos difíciles.

### 22.3 ¿Cómo Hacerlo?

- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
  - No lo interrumpa.
  - Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
  - No le diga que se calme.
  - Mantenga el contacto visual.
  - No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted.
  
- ✓ En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
  
- ✓ Preséntele disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
  
- ✓ Empiece a solucionar el problema:
  - Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
  - Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
  
- ✓ Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
  
- ✓ Haga seguimiento a la solución:
  - Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
  - Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Nota:** Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, el ciudadano está inconforme por el Día sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad, que cada día está más bella.

### 23 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 nos permite reconocerlas, detectar su causa y a partir de ellas realizar las acciones correctivas y preventivas encaminadas a la mejora en los productos y servicios que ofrecemos, para lo anterior, la Empresa cuenta con el AC-FT-023 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano. ...

### 24 CONCLUSIONES

El servicio a la ciudadanía no es un favor institucional; es nuestro deber. Todo nuestro accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de bogotanos y bogotanas, pues el servicio a los ciudadano es una prioridad administrativa. Servir bien aporta a la Productividad y a la Gestión Pública Humana.

El compromiso de la Empresa de Renovación Urbana con un servicio de calidad es cada vez mayor y nuestro reto es la mejora continua por Bogotá.



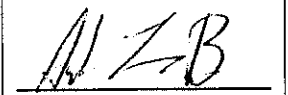
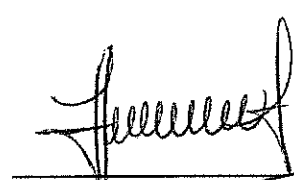

El eje de del servicio a la ciudadanía son las servidoras y servidores de puntos de contacto. Ustedes son el factor más importante para que cada momento sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del servicio a la ciudadanía. Para los ciudadano, ustedes son importantes; aquellos que se acercan a un punto de servicio confían en ustedes, confían en su disposición y su conocimiento para resolver las inquietudes que tienen; con su

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

entusiasmo y disposición lograremos responder a la confianza que día a día depositan en nosotros miles de ciudadano.

Servir a la ciudadanía no es un trabajo fácil, muchos factores intervienen en cada momento y de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso; entre ellos están la actitud del ciudadano, la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de servidores y servidoras y la calidad de los procesos que se desarrollan en la Entidad.

Tenemos una labor maravillosa: servir a los demás. Nosotros somos el rostro amable de la ERU y podemos convertir cada encuentro con un ciudadano en una experiencia memorable. Por ello, debemos seguir trabajando con humanidad, decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida.

<p><b>ELABORADO POR:</b></p>  <p><b>David Cortes Vidal</b> Contratista Dirección Corporativa</p>  <p><b>María Cristina Fontecha</b> Contratista Dirección Corporativa</p>	<p><b>ESTANDARIZADO PARA EL SIG POR:</b></p>  <p><b>Andrea Linares</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><b>REVISADO Y APROBADO POR:</b></p>  <p><b>Yamile Angélica Medina Walteros</b> Directora Dirección Corporativa y CID</p>	<p><b>REVISADO PARA EL SIG POR:</b></p>  <p><b>Hernán Ricardo Santos</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
--	---	--	---