

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



**Sistema Integrado de Gestión**

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Versión 1

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Mayo de 2021

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, como entidad prestadora de servicios educativos a nivel superior y consiente que sus ciudadanos son parte esencial en su misión institucional, realiza el presente Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, el cual está dirigido a los funcionarios, docentes y contratistas que atienden a los ciudadanos. Se ha elaborado con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de los servicios. De conformidad a la mejora continua en sus procesos de la Institución, ha optado por elaborar el presente protocolo como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la institución.

El presente documento pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios, docentes y contratistas para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones complejas. El objetivo es saber cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, se disponga de determinados de protocolos que eviten una mayor insatisfacción y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

Con este documento, se busca que la mayoría de ciudadanos que acudan a los diferentes canales de atención, queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, teniendo como primera medida que la atención se hizo con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

El Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano será una herramienta para todos los que laboran en la institución, con la certeza que el crecimiento se construye con base en el compromiso de cada uno de sus funcionarios con los ciudadanos, procura anticiparse a sus expectativas con la pretensión de mejorar cada vez más, a través del enfoque de calidad de los servicios que ofrece. Es importante aclarar que los protocolos son propios de la disposición y actitud de servicio y que todo está enmarcado dentro de los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente. La implementación, seguimiento y ajustes correspondientes a estos protocolos es responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. Objetivo**

Establecer las normas y protocolos necesarios para garantizar un servicio y atención óptimos con los ciudadanos y ciudadanas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

### **1.2. Alcance**

Está dirigido a todos servidores públicos, Docentes y Contratistas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte que por sus funciones o actividades constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos.

### **1.3. Normatividad**

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente Protocolo se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- 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
- Ley 1474 de junio 12 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011 "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 "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 No. 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".

### **1.4. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC**

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

En el marco de la anterior orientación estratégica, el PNSC ha ejecutado un Plan de Acción con actividades claves en los siguientes 4 frentes de trabajo:

- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.
- Consolidar la articulación interinstitucional

#### 1.5. Elementos comunes a todos los canales de atención

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la institución. Los canales de atención más frecuentemente usados en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte son: presencial, telefónico, correspondencia física y virtual.

##### 1.5.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad 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: la capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- 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 solicitado en tiempos oportunos.

El buen servicio va más allá de la respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto requiere comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Institución -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su jornada laboral.

- Seguir el procedimiento o conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su supervisor inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

### 1.5.2. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras hablan
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio

Además, el ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

### 1.5.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- 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, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 1.5.4. Lenguaje

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. se propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, Etc
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 1.5.5. En caso que la respuesta a la solicitud sea negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

#### 1.5.6. Atención de Reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## 2. CONCEPTOS CLAVES

### 2.1. El Servicio

Entender las necesidades de los ciudadanos e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas.

Un enfoque en el que la dirección de la Institución tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano.

### 2.2. Ciclo del Servicio

Un ciclo de servicio es un mapa de calidad de servicio que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con la Institución, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la Institución, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite, para analizarlos, evaluarlos o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano.

### 2.3. Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con nuestra Institución para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

#### 2.3.1. Canal Presencial.

Espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con la Institución para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia. Este canal está representado por las oficinas de atención y demás espacios destinados por las Institución para la atención de los ciudadanos. Para efectos del presente protocolo se hablará de Unidades de Atención Presencial.

#### 2.3.2. Canales Digitales

Medios para comunicarse con el ciudadano a través de Internet, por el portal web, chat, foros, correo electrónico, redes sociales como Facebook.

#### 2.3.3. Canales Telefónicos

Dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido, representado por los teléfonos fijos y el conmutador. Mediante este canal se pueden resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

#### 2.3.4. Canal de Ventanilla Única

Canal de comunicación por medio escrito, en tiempo diferido, a través del cual los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia. En la Institución se tiene este medio en la Recepción, en la cual se brinda toda la atención necesaria al ciudadano para satisfacer sus necesidades institucionales



### **3. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones

#### **3.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio:**

- Divulgar los servicios ofrecidos por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación, mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

#### **3.2. Consideraciones durante la prestación del Servicio**

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio para evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

#### **3.3. Consideraciones Posteriores a la Prestación del Servicio**

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- Se disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

## **4. CANALES DE ATENCIÓN**

### **4.1. Protocolo de atención Canal Presencial**

#### **4.1.1. Consideraciones previas a la atención:**

- **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Lenguaje gestual:** Debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente
- **El lenguaje y Tono de voz:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán valor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado, esto parte de una comunicación efectiva. Además, el tono de voz es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos
- **La postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el Ciudadano tiene mucho significado, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas

Además considere:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al Ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

#### 4.1.2. Del lugar de atención

A través del orden y la diligencia en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Para esto tenga en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

#### 4.1.3. Ciclo del Servicio



##### 4.1.3.1. De los Guardas de Seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando obstruirle el paso
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardés”, “bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en la Institución
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de las diferentes dependencias u oficinas a la cual debe dirigirse.
- Brinde información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

#### 4.1.3.2. Del contacto inicial con el Ciudadano

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano y se hace una presentación con actitud de servicio.

Es conveniente saludar para lo cual, se sugiere: saludar al ciudadano con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro disposición para atenderlo, es preciso decirle “Buenos días/tardés, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle en “¿qué le puedo servir?”

#### 4.1.3.3. De la espera para la atención

- Evite en lo posible hacer esperar al Ciudadano.
- Explique al ciudadano por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera.
- Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera

#### 4.1.3.4. De la Atención durante la prestación del servicio

- Haga empatía con el ciudadano, pregúntele el nombre, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano, es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.

- Espere que el ciudadano termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle.
- Establezca como prioridad la atención al ciudadano, antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo que dispersen la atención.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
- Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano.
- Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano. Es decir, indagando o formulando preguntas Abiertas o generales o Cerradas específicas.
- Interprete las objeciones. Ej.: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”. Mantenga la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Ideal una actitud natural, sin fingir.
- Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad
- Mantenga seguridad ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto
- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
- Si debe retirar del puesto de trabajo explique al ciudadano por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si no puede finalizar el servicio solicitado por el ciudadano, asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento. Ofrezcale disculpas y alternativas de solución, infórmele los procedimientos que se deben seguir. Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo y comprométase con lo que puede cumplir

#### 4.1.3.5 De la finalización de la atención

- Si es preciso, informe al ciudadano el proceso a seguir o pregúntele: “¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?”
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano.

- Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprese su satisfacción por haberle podido servir.
- Deje por escrito las situaciones no solucionadas
- En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano para optimizar el servicio.

#### 4.2. Protocolo de Atención al ciudadano con discapacidad

Se tienen las siguientes consideraciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono anormal, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espera que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

##### 4.2.1. Discapacidad Física motora

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna

razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.

- Para la atención de ciudadanos con enanismo, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- No tocar ni cambiar sus instrumentos de ayudas con muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de rueda, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro

#### 4.2.2. Discapacidad auditiva, hipoacusia o anacusia

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Si no entiende lo que la trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no que lo escriba.
- Si escribe como medio para comunicarse que sea breve y claro.
- Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación

#### 4.2.3. Discapacidad Sordo ciega

- Es preciso informar que está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### 4.2.4. Discapacidad Visual

- Salude claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hable siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona con la discapacidad.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario.

#### 4.2.5. Discapacidad Cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.



#### 4.2.6. Discapacidad Mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas

#### 4.2.7. Discapacidad Enanismo

- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

#### 4.2.8. Grupos Étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### 4.2.9. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la Institución ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano que lo escucha con atención
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal

- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su supervisor o jefe inmediato, para que la solución sea de fondo y regístrelo ante la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia e infórmelo que a partir de esta comunicación, la institución estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

#### 4.3. Protocolo de atención canales digitales

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

##### 4.3.1. Recomendaciones generales atención por correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la Institución con relación al uso manual de marca, plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Al enviar el correo de respuesta, solicitar que confirme el recibido del correo y establecer una advertencia que si no se recibe una objeción a la respuesta, se entenderá que es amplia y suficiente.

- Analizar si la solicitud compete a la Institución, de lo contrario, se debe remitir a la entidad encargada e informar al ciudadano

#### 4.3.2. Del desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Institución.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- 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 para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- 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.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

#### 4.3.3. Protocolo de Atención por chat

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.

- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente texto: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Enviaremos la solicitud al funcionario competente.

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
  1. Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
  2. Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  3. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
  4. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  5. Dividir las respuestas largas en bloques.
  6. No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

#### 4.3.4. Protocolo de atención en Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información, que es

simultánea, puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El ciudadano de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir

Para la atención en redes sociales, se debe tener en cuenta:

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los ciudadanos.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al supervisor o jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### 4.4. Protocolo Atención Teléfonos de Oficina

A continuación, se emiten algunas recomendaciones y consejos para el momento de atención al ciudadano telefónicamente

- Mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

- A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

#### 4.5. Protocolo de Atención Canal Correspondencia

Este canal permite a los Ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención.

##### 4.5.1. Consideraciones al momento de la atención:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo ayudar?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, cuando no sea invitación pública
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registre en sistemas manuales o automatizados conforme al procedimiento de recepción y trámite de correspondencia
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la Institución

- Dé respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación que realice a la Institución.
- Si el requerimiento no es competencia de la Institución, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e infórmele al ciudadano sobre el traslado.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al ciudadano por acudir a la entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas por la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos.

Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:

- Número de radicado
- Nombre, dirección, teléfono de la Institución
- Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario
- Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento
- Saludo
- Texto: cuerpo del mensaje
- Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
- Firmante: firma, nombre cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.
- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano en caso en que éste la solicite

## **5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE.**

### **5.1. Derechos de los Ciudadanos**

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas

exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Institución, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## 5.2. Deberes de los Ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Dar un trato respetuoso a los servidores públicos

## 5.3. Deberes de la Institución

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas,



denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario excepto a las personas en alguna situación particular.

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## **6. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.