



**MANUAL DE PROTOCOLO
DE SERVICIO AL CIUDADANO**
**Universidad Distrital
Francisco José de Caldas**

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

Brindar a los ciudadanos (as) un servicio de excelencia, debe ser un propósito común, una meta conjunta, y una forma de vida para quienes tenemos el honor de prestar nuestros servicios en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Este manual de protocolos de servicio al ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, busca brindar a cada una de las personas vinculadas a la Institución y que prestan sus servicios de cara a la ciudadanía, herramientas de trabajo que ayuden a brindar al ciudadano (a) un servicio con calidad, calidez, transparencia y efectividad; lo cual requiere además poner en práctica los lineamientos básicos que se describen en el presente manual, en el desarrollo de las actividades diarias, se requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo.



Dentro de los lineamientos básicos que se exponen a continuación, se encontrarán tips para la atención personal, los atributos que debe tener el servicio y las respuestas dadas, a través de cualquiera de los canales que utilice el ciudadano para elevar el requerimiento ante la Universidad, los horarios de atención que se deben garantizar de cara a la ciudadanía, la presentación personal y de los puestos de trabajo, la atención a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres en estado de embarazo y por último las expectativas con las que se acercan los ciudadanos a la Institución, para que comprendamos un poco mejor las necesidades que nos presenta.

Así las cosas, para lograr este cambio, hacia una gestión orientada al servicio al ciudadano (a), cada uno de nosotros, debemos

trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio cada vez mejores, lo cual redundará en un adecuado manejo, posicionamiento y consolidación de la imagen institucional, como nos comprometimos a través de nuestra política de calidad Institucional.

PROTOCOLOS DE SERVICIOS

Teniendo en cuenta los lineamientos dados por la Administración pública, a través de las diferentes Leyes que han sido proferidas como lo es la Constitución Nacional de Colombia, Ley 962, la Ley 1437, la Ley 1474, el Decreto Ley 019 y diferentes Directivas, así como de la mano con los objetivos planteados en el plan de desarrollo del distrito capital, en el cual se tiene dentro de los objetivos



el garantizar una estructura administrativa distrital eficiente y comprometida con las necesidades de la ciudadanía, en el cual se busca fortalecer el desarrollo misional y operativo de las entidades distritales, aumentando sus niveles de eficiencia y eficacia, el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Dado lo anterior, brindar un servicio de manera adecuada, con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos (as), no es exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución,

tampoco es una obligación que se impone; por el contrario es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas y directivas que en esta materia brindan directrices y orientaciones claras para atenderlas, es de esta forma que se debe tener en cuenta que los ciudadanos (as) pueden ejercer su derecho a que la administración los escuche a través de cualquier medio, como lo es telefónico, presencial, por escrito, virtual, correo electrónico, fax, etc., cualquier requerimiento, llámese, queja, reclamo, solicitud de información, derecho de petición, consulta, denuncia, o cualquier otra acción ciudadana, debe dársele el mismo tratamiento e importancia.

Se deben tener en cuenta para el servicio al ciudadano(a), algunos protocolos básicos, como los que se presentan a continuación, no sólo para que los ciudadanos y ciudadanas reciban un servicio mejorado y satisfactorio, sino también para que la imagen de nuestra Institución, ante la ciudadanía cambie de manera positiva, así como también para crear un mejor ambiente de trabajo.



ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano debe cumplir con los siguientes atributos, que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio y lo hacen incluyente en el marco de un estado social de derecho:

- **Confiable** - Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos (as) confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable** - Que se ofrezca a nuestros ciudadanos (as) el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia requerida y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Digno** - Que el servicio a que tienen derecho se ofrezca de la mejor forma, a todos los ciudadanos.
- **Efectivo** - Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos (as), siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.
- **Oportuno** - Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Formador de ciudadanos y ciudadanas** - El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadano (as) sobre sus derechos y deberes frente a la Administración y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

HORARIOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Se debe garantizar en nuestra Institución, como mínimo la atención personal al público, por cuarenta (40) horas a la semana, las cuales deben distribuirse en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. Por lo cual las directivas de la Universidad han establecido un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y los jefes de cada una de las dependencias,



deben velar por que se brinde la atención en estos horarios y de ser necesario se establezcan horarios de atención de acuerdo con las necesidades del servicio según la dependencia.

De otra parte, además de la atención dentro de los horarios establecidos, se debe garantizar la atención de todos los ciudadanos (as) que hayan ingresado a las dependencias, dentro de estos horarios, a pesar de que ya haya culminado la jornada de trabajo, lo anterior para garantizar a la ciudadanía el cumplimiento de su derecho de ser escuchada y atendida por la administración.

PRESENTACIÓN PERSONAL



Cuando se trata de una atención personal al ciudadano (a), es indispensable provocar una impresión positiva que demuestre decoro y pulcritud, por lo cual debemos propender por estar siempre bien presentados y debidamente identificados con su respectivo carné a la vista de todos.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y la presentación de los espacios físicos donde trabajamos, tiene un impacto inmediato en la percepción de las personas; 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. Por lo cual, es deber de todos mantener los puestos organizados, pues en gran medida, la percepción de organización y competencia depende de su aspecto y mantenimiento. El orden y la armonía, son factores estratégicos para cambiar en sentido positivo la imagen institucional.

SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO

Los modales hablan por cada uno de nosotros, brindan imágenes positivas o negativas, tanto de nosotros como de las instituciones. Desde la primera persona que recibe y da bienvenida a la entrada hasta quien despide a los ciudadanos (as), debe hacerlos sentir bien atendidos.



Es por lo anterior que le sugerimos tener en cuenta lo siguiente:

- Hacer contacto visual con el ciudadano (a) desde el momento en que se les acerque.
- Saludar al ciudadano (a) de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano (a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano (a), con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano (a).

- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

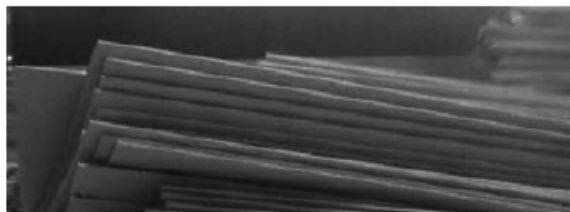


En cada una de las dependencias de la Universidad, deben tomar las acciones necesarias para que se preste una atención al ciudadano (a) de manera respetuosa y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana, de forma tal que se garantice al ciudadano (a) una atención ordenada, apoyada de ser necesario de medios tecnológicos como asignadores de turnos o agendamiento previo para la atención, además de brindar una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Recuerde que cada una de nuestras acciones debe estar dirigida a satisfacer las necesidades de los ciudadanos (as) y cumplir con las expectativas con las que ellos se acercan a los puntos de atención así sea de manera presencial, telefónica, virtual, o a través de cualquiera de los canales dispuestos para atender las solicitudes que ellos tengan, por esto tenga en cuenta que las expectativas que tiene el ciudadano (a) se enmarca dentro de los siguientes parámetros:

- 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 solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.
- Disponibilidad para atenderlos (as) 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 la prestación del servicio al ciudadano.
- Buena presentación personal de quien los atiende.



De esta manera, este manual contempla las premisas esenciales, los postulados generales y teorías que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como también mostrar la relevancia que la atención y el servicio a los ciudadanos (as) ha venido adquiriendo en la Universidad, toda vez que en el desarrollo de las actividades de docencia, investigación, extensión y proyección social, se ha fijado el propósito de ofrecer servicios con los más elevados estándares de excelencia, apoyados en la satisfacción de los requerimientos y necesidades de la comunidad.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

1. Constitución política de Colombia de 1991
2. Ley 962 de 2005
3. Ley 1437 de 2011
4. Ley 1474 de 2011
5. Decreto Ley 019 de 2012
6. Directiva 02 de 2005 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
7. Documento 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Expedición del Manual de Servicio al Ciudadano(a).

TENGA EN CUENTA QUE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS PUEDEN ACCEDER A TRAVÉS DE CUALQUIERA DE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN PARA REALIZAR SUS SOLICITUDES

PRESENCIAL

Todas las oficinas de las dependencias, todos los puestos de trabajo de la Universidad, en todas las sedes (permanentes y temporales).



TELEFÓNICA

Cada una de las extensiones del PBX de la Universidad y las demás líneas telefónicas de todas las dependencias.



VIRTUAL

Portal Web Institucional//www.udistrital.edu.co

Correos Electrónicos Institucionales



Diseño e Impresión
Sección de Publicaciones

Imágenes : <http://morguefile.com/>

**MANUAL DE PROTOCOLO
DE SERVICIO AL CIUDADANO**
**Universidad Distrital
Francisco José de Caldas**

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano