

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



¿SABÍAS QUE EL CRECIMIENTO DE NUESTRA INSTITUCIÓN SE CONSTRUYE CON BASE EN EL COMPROMISO DE CADA UNO DE SUS FUNCIONARIOS CON LOS CIUDADANOS?

El Manual de Atención y Servicio al Ciudadano es una herramienta para que nuestros servidores públicos desarrollen una atención de calidad con el ciudadano y tengan una guía de actuación ante aquellas situaciones complejas, garantizando así la satisfacción total del ciudadano y la seguridad de actuar correctamente.

Nuestro propósito se fundamenta en que la mayoría de ciudadanos que acudan a los diferentes canales de atención en la Institución, 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.

UN BUEN SERVIDOR PÚBLICO DEBE SER:



Respetuoso



Amable



Confiable



Empático



Incluyente



Oportuno



Efectivo

¿QUÉ ES EL SERVICIO?

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

¿QUÉ ES EL CICLO DEL SERVICIO?



Es el recorrido que debe realizar el ciudadano para la ejecución de un trámite desde que ingresa a la entidad, interactúa con el personal de vigilancia, espera que suceda la atención, es atendido por el servidor público, recibe respuesta y sale de la Institución.



CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 PBX. (602) 554 0404 Ext. 101  Presencial en las ventanillas de atención:
Calle 9 # 34-01 Barrio Champagnat

 atencionalciudadano@endeporte.edu.co

 Buzones (PQRSD - F) Se encuentran distribuidos en el campus universitario

 www.endeporte.edu.co

Sección Atención y Servicio al Ciudadano->Atención al Ciudadano y diligencia el formulario.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN OFICIALES



Página Web

www.endeporte.edu.co



Redes Sociales

 Oficial Escuela
Nacional del Deporte

 endeporte_

 Escuela Nacional
del Deporte



Intranet



**Correo Electrónico
Institucional**



Audio interno



Carteleras Físicas



Carteleras Digitales



Boletines



Plataforma NEO



Sevenet



**Chat página
web Institucional**



**Teléfonos de
Oficinas**

No utilizar medios informales para evitar incurrir en desinformación

MOMENTOS CLAVES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Antes:

Para garantizar una buena atención y servicio al ciudadano, la Institución mediante sus diferentes medios de comunicación, establece mecanismos de divulgación para ofrecer sus servicios en un lenguaje claro.

Durante:

Brindando información al ciudadano sobre la prestación del servicio, avance del trámite, los tiempos de espera, así como los pasos a seguir explicando con claridad las actividades o procedimientos.

Después:

Obteniendo retroalimentación del ciudadano, evaluando la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado, para posteriormente, solucionar elementos que afectan su satisfacción.

DESARROLLA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD CON EL CIUDADANO

Errores:

1. El uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
2. Comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
3. Tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos ("mi amor", "corazón").
4. Manipular innecesaria objetos que demuestren impaciencia o ansiedad.
5. Hacer esperar al ciudadano.
6. Posturas rígidas.
7. Realizar otras actividades diferentes a las de sus funciones.
8. Responder como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..."
9. Dar información incompleta o errada, debe comunicarlo a su supervisor inmediato para que resuelva de fondo.
10. Recibir pagos, regalos o dádivas a cambio del préstamo del servicio.

Aciertos:

1. Salude de inmediato, de manera amable.
2. Contar con una adecuada presentación personal y trato educado.
3. Ofrezca escucha activa.

4. Mantén ordenado y aseado en el lugar donde se realiza la atención.
5. Revise el volumen de los aparatos telefónicos.
6. Indique el tiempo aproximado de espera.
7. Brinde información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad.
8. Ubíquese en el lugar del ciudadano.
9. Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
10. Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias.
11. Interprete las objeciones "Si señor entiendo su posición... "; "Comprendo lo que me dice..."; "Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...".
12. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto.
13. Si debe retirarse del puesto de trabajo explíquelo al ciudadano.
15. Informe al ciudadano el proceso a seguir "¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?".
16. Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial.
17. Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera.
18. Deje por escrito las situaciones no solucionadas.
19. En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:

¿Sabías que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción?

Las siguientes peticiones cuentan con términos especiales para su resolución:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de lo contrario, se entenderá su aceptación y no se podrá negar la entrega de dichos documentos dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones donde se realizan consultas en relación con las funciones a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos, se debe informar al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá sin exceder el doble del inicialmente previsto.

Si tiene conocimiento de alguna conducta punible, informar a la autoridad competente.

MECANISMOS DE CONTROL PARA LAS PETICIONES QUE PRESENTAN LOS CIUDADANOS

Seguimiento:

- Mediante nuestra herramienta de Gestión Documental SEVENET podrás hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crea mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Identifica y analiza los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integra los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elabora trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Institución y racionalizar el uso de los recursos.

Control:

La Oficina de Control Interno se encarga de elevar la queja en contra de los servidores públicos que incumplan con la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y quejas que haya sobre los mismos. De igual manera, vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad, sobre este aspecto se rendirán un informe semestral.

Veedurías Ciudadanas

- Se debe evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadana.
- Facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD

Recuerda que hay diferentes condiciones de discapacidad como:

1. Discapacidad física
2. Discapacidad auditiva
3. Discapacidad visual
4. Sordo ceguera
5. Discapacidad intelectual
6. Discapacidad psicosocial (mental)
7. Discapacidad múltiple

Tenga en cuenta:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños
- No hacer ni decir nada que le incomode
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Cuando la persona con discapacidad lleve un acompañante, debe ser ésta quien indique si realizará la gestión directamente o su acompañante
- No intentar adivinar lo que la persona necesita, dale tiempo suficiente para que se exprese
- Verificar que la información dada haya sido comprendida

En el caso que se presenten usuarios que sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, deberán tomar un turno de atención preferencial para ser atendidos de manera prioritaria en la ventanilla correspondiente.

GUÍA PARA ACTUAR DE FORMA CORRECTA ANTE SITUACIONES COMPLEJAS

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano que se calme.
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágle saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrezcale disculpas si es el caso y hágle 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.

- 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 y de Archivo.
- 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.
- Aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, la Institución se abstiene de atenderlo, acudiendo al personal de seguridad para el manejo de la situación.

ATENCIÓN POR MEDIO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

- Cada 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
- 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 Al responder una solicitud por correo electrónico recuerda
- Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal.
- 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.
- Empieza la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."

- Escriba siempre en un tono impersonal.
- Sea conciso y redacte oraciones cortas y precisas, así, evita malentendidos o confusiones.
- No escriba líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano.
- Si 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, guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

ATENCIÓN POR MEDIO DE LOS TELÉFONOS DE OFICINA

- 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.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural con una mano libre para escribir, anotar los mensajes o acceder al computador para buscar información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites, servicios y directorio de la Institución.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Usar un tono enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Pronunciar claramente las palabras y utilizar un volumen mediano, respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla debe ser levemente menor a la usada en persona.

ATENCIÓN POR MEDIO DEL CANAL CORRESPONDENCIA

Hacen parte de este canal, las comunicaciones escritas y los buzones de sugerencias.

Ten en cuenta:

- Tenga 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.
- 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.
- 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 PQRSD-F que realice a la Institución.
- Si el requerimiento no es competencia de la Institución, traslade de inmediato el requerimiento a la entidad competente e infórmele al ciudadano.
- Utilice un lenguaje claro y conciso.
- 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 definidos 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. Las respuestas a comunicaciones para los ciudadanos deben tener:
 - Número de radicado.
 - Nombre, dirección, teléfono de la Institución.
 - Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario.
 - Referencia: síntesis del contenido de la comunicación con el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
 - Saludo.
 - Texto: cuerpo del mensaje.
 - Despedida.
 - Firmante: solo los servidores públicos autorizados para tal fin.
- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano.

Recuerda que una adecuada retroalimentación final al ciudadano permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro, prestando así, un servicio logrando el mejoramiento continuo.

Para este fin, utiliza mecanismos que te permitan evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y la solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

¡Sé un generador de cambio!