

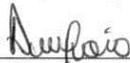
 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 1 DE 18</p>



## GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha de vigencia: DICIEMBRE 18 DE 2017

### CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por: Arlina Tovió	Cargo: Profesional de Apoyo	Fecha: 23/11/2017	Firma: 
Revisado Técnicamente en OPS: Carlos Habib O.	Cargo: Profesional de Apoyo	Fecha: 23/11/2017	Firma: 
Aprobado Mediante Acta No : 013 Acto Administrativo: 1944 Fecha: 18/12/2017			

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Nombre del solicitante
1.0	Resolución 0352 de 11/03/2015	Documento Nuevo	Nury Navarro Hernández
2.0	Resolución 1944 – 18/12/2017	Item radicación a cliente externo, se cambia el concepto hipoacustica por hipoacusica que es el correcto, se ajusta el alcance en cuanto a redacción, se ordenan las definiciones en orden alfabético	Luis Alfredo Escobar Rodríguez

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
4.	BASES LEGALES.....	4
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
5.1	DEFINICIONES.....	6
6.	PRINCIPIOS DE UN BUEN SERVICIO EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.....	6
7.	CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.....	7
7.1	Condiciones Generales del Protocolo Para la Atención al Ciudadano.....	8
7.1.1.	Presentación Personal.....	8
7.1.2.	Expresividad en el rostro.....	9
7.1.3.	Voz y lenguaje.....	9
7.1.4.	Postura.....	9
7.1.5.	Presentación de los puestos de trabajo.....	9
8.	Etapas Del Protocolo.....	9
9.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	10
9.1	Atención a Personas con Discapacidad Visual, Ciegas o con Baja Visión.....	10
9.2	Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas O Hipoacúsicas.....	10
9.3	Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora.....	11
9.4	Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva.....	11
9.5	Atención a Personas con Discapacidad Mental.....	11
10.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO PRESENCIAL.....	11
10.1.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO TELEFÓNICO.....	13
10.2.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO CONMUTADOR Y OFICINAS.....	13
10.3.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO VIRTUAL.....	14
10.4.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES, (PQRSD).....	16
10.5.	RETROALIMENTACIÓN AL CIUDADANO.....	18

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCGDS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 4 DE 18</p>

## 1. INTRODUCCIÓN

Esta Guía contiene los pasos y pautas comportamentales a seguir por parte de los funcionarios del F.P.S para brindar la atención adecuada al ciudadano mediante los diferentes canales de comunicación.

De esta forma se presenta los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los diferentes canales de atención, con el propósito de que, la comunicación entre los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y la ciudadanía se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios.

La guía espera contribuir a mejora continua de la calidad de los servicios que prestamos.

## 2. OBJETIVO.

Brindar un servicio eficiente y eficaz mediante la aplicación de los protocolos o pautas establecidas en la guía con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos

## 3. ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Aplica desde que se inicia la atención de la solicitud de un trámite y/o servicios por ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dentro del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los puntos administrativos fuera de Bogotá hasta que le da solución parcial o final al mismo.

## 4. BASES LEGALES.

Constitución Política de Colombia del 1991, Artículo 2. Fines Esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 5 DE 18</p>

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.

Documento CONPES 3649 de 2010 Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

Documento CONPES 3650 de 2010 La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Plan Nacional de Desarrollo 2010–2014, Ley 1450 de 2011 Artículo 234. Servicio al Ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Modernización del Estado

En este contexto y con el propósito de establecer estándares básicos dirigidos a mejorar integralmente la calidad del servicio al ciudadano, el Gobierno nacional adoptó en 2013 la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, enfocada en mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, a partir de 2 áreas de intervención definidas. Por una parte, la ventanilla hacia adentro o *back office*, enfocada en mejorar la coordinación entre las entidades de la Administración Pública, promover la excelencia en el servicio al ciudadano y desarrollar procesos innovadores que impacten la gestión de las entidades; y, por otra, la ventanilla hacia afuera o *front office*, dirigida a generar certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar en que se prestarán los servicios y desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO</p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>
		<p>PAGINA 6 DE 18</p>

## 5. MARCO CONCEPTUAL

### 5.1 Definiciones

**Agilidad:** El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.

**Ciudadano:** Aquellos que solicitan productos o servicios para el cumplimiento de sus necesidades.

**Comunicación:** El grado con que el personal se comunica con el usuario, compañeros, a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

**Confianza:** El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.

**Cortesía:** El grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.

**Servicio:** se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el ciudadano obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**Servicial:** Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento.

**Servir:** Trabajar, emplearse, desempeñar, ofrecer, dar, obsequiar.

## 6. PRINCIPIOS DE UN BUEN SERVICIO EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.

Nuestro servicio va dirigido a satisfacer al ciudadano por lo tanto es fundamental que la entidad comprenda cuáles son las necesidades actuales y futuras del ciudadano, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes principios:

**Actitud de servicio:** Disposición que muestra cada funcionario hacia ciertas situaciones, que influyen en la realización de sus actividades logrando facilitarlas u obstaculizarlas en el camino.

**Satisfacción del ciudadano:** Percepción del ciudadano sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

**Enfoque al ciudadano:** Prestar un servicio encaminado a satisfacer al ciudadano donde se comprendan cuáles son sus necesidades actuales y futuras, se cumplan con sus requisitos y se trabaje por exceder sus expectativas.

**Mejora continua:** Esfuerzo permanente, para aplicar mejoras o cambios desde los diferentes procesos, haciéndolos más efectivos, eficientes y adaptables a descubrimientos y tecnologías que permitan el desarrollo de la entidad.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p><b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIONAL</b> <b>CIUDADANO</b></p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>
		<p>PAGINA 7 DE 18</p>

## 7. CANALES PARA LA ATENCION EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.

La interacción entre los ciudadanos y el FPS se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información entre estos se encuentran.

**Presencial:** Grupo interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos Administrativos fuera de Bogotá (oficina de Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Santa Marta, Cartagena, Tumaco y Buenaventura) los cuales son los encargados de brindar de forma oportuna y veraz la información solicitada por el ciudadano, de tal manera que permita orientarlos para la realización de trámites y/o uso de los servicios que presta la entidad; como también controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos y promover los mecanismos de participación ciudadana.

Atención al Ciudadano en Bogotá:

Dirección: Calle 13 No 18-24 Antigua Estación de la Sabana Teléfono: 3817171 Extensiones: 180, 181,182

Correo electrónico: [atencionalciudadano@fps.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fps.gov.co) – quejas yreclamos@fps.gov.co

Fax: 3750378.

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:30 am a 4:00 pm en jornada continua.

Página Web: [www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co)

Administrativos fuera de Bogotá de: Oficina FPSFCN SANTA MARTA

Dirección: Carrera 4 NoC26 – 40 Oficina 507 26 - 40 Oficina 507 Ciudadela Comercial Prado Plaza.

Teléfono: 095 4215064

Correo electrónico: [magdalena@fps.gov.co](mailto:magdalena@fps.gov.co) Fax: 4317454

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

OFICINA FPSFCN BARRANQUILLA

Dirección Carrera 43 N°. 84 – 12 Local 5

Teléfono: 3598469

Correo electrónico: [barranquilla@fps.gov.co](mailto:barranquilla@fps.gov.co)

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12: 00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Oficina de Barranquilla 7:30a.m. a 11:30a.m.y de 2:00p.m.a 4:00p.m.,

OFICINA FPSFCN CARTAGENA

Dirección Avenida Pedro de Heredia Centro Médico Los Ejecutivos Sector T Local103

Teléfono: 6610856

Correo electrónico: [cartegena@fps.gov.co](mailto:cartegena@fps.gov.co)

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a12: 00 m. y de 2:00 p.m a 3:00 p. m

OFICINA FPSFCN CALI

Dirección: Calle 25 Norte No 4 Norte -28

Teléfono: 6687748

Correo electrónico: [pasifico@fps.gov.co](mailto:pasifico@fps.gov.co)

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12: 00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

OFICINA FPSFCN TUMACO

Dirección: Calle Nuñez Frente al Parque Colon

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p><b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>
		<p>PAGINA 8 DE 18</p>

Teléfono: 7276977

Correo electrónico: tumaco@fps.gov.co

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**OFICINA FPSFCN BUENAVENTURA**

Dirección: Carrera 3B No. 8-47 Oficina 1-A Antigua Normal

Teléfono: 2404257

Correo electrónico: buenaventura@fps.gov.co

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

**OFICINA FPSFCN BUCARAMANGA**

Dirección: Calle 22 No.23-47 Barrio Alarcon

Teléfono: 6454058 - 6344875

Correo electrónico: santander@fps.gov.co

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

**OFICINA FPSFCN MEDELLIN**

Dirección: Carrera 55 No.40 A – 20 oficina 412

Teléfono: 2629470

Correo electrónico:antiquia@fps.gov.co

Horario de atención: De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

**7.1. Condiciones Generales del Protocolo para la Atención al Ciudadano.**

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción, todos los funcionarios que presten su servicio para la entidad tienen el deber de actualizarse en los temas que le competen a la entidad e identificar las dependencias y funcionarios responsables de responder las solicitudes de los ciudadanos.

Así mismo, conocer los mecanismos de participación ciudadana recursos de información en la Guía de Participación Ciudadana y procedimientos documentados del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y demás servicios para la atención al ciudadano.

**7.1.1 Presentación Personal**

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano 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 institucional.
- Mantenga su identificación visible.
- No comer en el puesto de trabajo, No masticar chicle.
- Estar atento a la información o datos por parte del ciudadano,
- Evitar maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, no hablar por celular o con sus compañeros ya que indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 9 DE 18</p>

### 7.1.2. Expresividad en el rostro

El lenguaje gestual deberá ser acorde con el trato verbal, cortés y educado; por ello es fundamental que se mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo el ciudadano.

### 7.1.3. Voz y Lenguaje

El tono de voz para comunicarse con el ciudadano debe resultar sencillo y cordial con el objetivo de generar empatía y comodidad, creando condiciones ideales para que el mensaje sea captado por el ciudadano íntegramente y entendible. Así mismo es importante tener en cuenta que la comunicación verbal y su tono transmiten su estado emocional.

### 7.1.4. Postura

La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, puede facilitar el camino para conquistar al ciudadano o bien para mejorar su calidad de expresión; es favorable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas .

### 7.1.5. Presentación de los Puestos de Trabajo.

El cuidado y la apariencia de los puestos de trabajo hacen parte de calidad del servicio por tal motivo es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Mantenerlo ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evitar colocar fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- No ingerir bebidas y alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
- Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio
- Archivar de manera permanente los documentos.

## 8. ETAPAS DEL PROTOCOLO

Como todo protocolo posee etapas que permiten llevar una secuencia en el momento de la interacción del ciudadano con la entidad al realizar un trámite, servicio o solicitud de información a través del canal de atención que estos decidan utilizar, a continuación se describen las etapas.

- **Apertura:** Es el momento del saludo donde la entidad le abre la puerta al ciudadano para iniciar una conversación y hacerlo sentir importante, digno de respeto, confianza, para ser escuchado por el funcionario, quien lo orientará sobre el trámite o servicio.
- **Análisis y comprensión:** Espacio para escuchar, facilitar al ciudadano expresarse y observarlo de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan conocer las necesidades y expectativas que tiene con respecto al trámite, servicio o solicitud de información.
- **Intervención y solución:** Es la etapa donde el funcionario brinda alternativas de soluciones a las necesidades

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 10 DE 18</p>

presentada con respecto al trámite, servicio o solicitud de información solicitado buscando un punto de equilibrio entre, ambas partes.

## 9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro, tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente, la lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la lengua de señas.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.
- Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille (lectura y escritura táctil), por lo tanto es importante contar con información auditiva.

### 9.1. Atención a Personas con Discapacidad Visual, Ciegos o con Baja Visión.

En cualquier restricción o carencia (resultado de una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma o grado que se considera normal para un ser humano.

- No halar al ciudadano del vestuario o del brazo.
- Comunicar sobre las actividades que está realizando, que documentos se le está entregado y/o requiriendo para que el ciudadano esté debidamente enterado.
- Hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad. Prestar ayuda, siempre y cuando sea solicitada, si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, ubique la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, entre otros).

### 9.2. Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas.

La discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la audición, que se manifiestan en mayor o menor grado.

- Hablar al ciudadano con discapacidad y no a su intérprete o acompañante, articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltearse, ya que algunos ciudadanos con esta discapacidad tienen la habilidad de leer los labios.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba.
- Al comunicarse por medio escrito, sea breve y claro, tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 11 DE 18</p>

### 9.3. Atención a Personas con Discapacidad Físicas o Motora.

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

- Pregunte al ciudadano con discapacidad si requiere ayuda, si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.

### 9.4. Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva.

Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación, en cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

- Brindar información en su mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que el ciudadano se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### 9.5. Atención a Personas con Discapacidad Mental.

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

#### Diríjase con respeto.

- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la Información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las Opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

## 10. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO PRESENCIAL

Este es un canal por el cual el ciudadano y funcionario interactúan de forma presencial para la realización de un trámite, servicio o solicitud de información ante la entidad y donde se conocen sus necesidades y expectativas, las cuales son atendidas de manera oportuna y eficaz, para ello se debe tener presente los siguientes aspectos.:

Hacer contacto visual con el ciudadano y saludarlo de forma amable, y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero por ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en que puedo ayudarlo, con mucho gusto, permítame un momento, tome asiento por favor, gracias, bienvenido, es tan amable me confirma su nombre, despedirse amablemente.

- El funcionario que atenderá al ciudadano, siempre debe de presentar una sonrisa y poner toda su atención en él.
- Solicitar al ciudadano la actualización de sus datos personales.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 12 DE 18</p>

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano en el momento de necesitar ser orientado.
- Al despedirse, preguntarle si se encuentra satisfecho con el servicio prestado y/o asesorarse si se le puede servir en algo más.

Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar nuestro lugar de trabajo para producir esas sensaciones de satisfacción no solo por el servicio prestado sino también por las instalaciones de la entidad.

- Guía Para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Recomendaciones Básicas Para Los Servidores Públicos, PP 12
- Guía Para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio Al Ciudadano.
- Recomendaciones Básicas Para Los Servidores Públicos, PP 12,19

Recuerde que el servicio es el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario, por lo tanto, revise qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, pueden hacer que el servicio en la entidad no sea accesible y/o incluyente y comprométase a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

Cuando la atención es personalizada, se verifica con el ciudadano; si el documento a radicar trae impresa la dirección, en caso contrario se le solicita que escriba para su posterior radicación.

Cuando el documento llega por correspondencia eterna recibida se radica con la dirección que trae el documento, si este no la trae se le escribe el de la guía para su posterior radicación.

En cuanto la correspondencia recibida por correos electrónicos, el funcionario encargado de recepcionar debe validar por este medio, si el documento trae la dirección, en caso contrario solicitarla por el correo electrónico que se recibió, para su posterior radicación.

Los funcionarios encargados de la radicación deben tener conocimientos de comprensión de lectura, Capacidad de síntesis; es decir en una oración pequeña escribir lo que solicita el ciudadano.

En cuanto el manejo de documento por el proceso encargado de tenerlo a su cargo, se solicita que escriba en forma corta y clara en qué estado se encuentra el trámite, para así brindarle al ciudadano una información veraz y oportuna.

Los funcionarios que se asignen a los puntos de trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deben estar capacitados o de lo contrario recibir una inducción por esta coordinación.

Al momento de radicar la correspondencia externa recibida, presencialmente y por correo electrónico; deben ubicar el stickers preferiblemente en la parte superior derecha del documento sin interferir en el contenido del mismo.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 13 DE 18</p>

Si el documento en la parte superior derecha no cuenta con un espacio libre para ubicar el stickers, este se debe ubicar en la parte inferior derecha.

Si en ninguno de estos dos espacios no tiene lugar libre se ubicará el stickers en la parte inferior central del documento.

*Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional, 4 CAPÍTULO PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, 4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL PP 32.*

### 10.1 Protocolo Para la Atención al Ciudadano por Medio Telefónico

La atención al ciudadano por medio telefónico se inicia al momento en el que se contesta y se recibe la llamada sin dejarlo que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de dialogo entre los ciudadanos y los funcionario del entidad; se deben seguir las siguiente pautas para la atención a este canal.

- Dar el mensaje de bienvenida indicando el nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, Grupo Interno de trabajo de atención al ciudadano y Gestión Documental, mi nombre es, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué le podemos servirle?”
- Tener una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Solicitar al ciudadano la actualización de sus datos personales.
- Utilizar un tono de voz homogéneo, amigable, respetuoso y articule muy bien las palabras para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Brindar la información solicitada de manera explícita, clara y sencilla y con la precaución de que el ciudadano la haya comprendido.
- Ser persuasivos y contundentes cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente al ciudadano hasta que se le dé respuesta completa.
- Es importante mantener comunicado al ciudadano en la información solicitada por el o del estado de su trámite, responder todas sus inquietudes y dudas.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> *Policía Nacional, Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional, Capítulo 4 Protocolos y Responsabilidades de Atención al Cliente, pp 31*

### 10.2 Protocolo Para la Atención por Conmutador y Oficinas.

El funcionario que atiende el conmutador, antes del inicio de la jornada laboral deberá hacer el alistamiento de las herramientas necesarias tales como listado de teléfonos y extensiones de las dependencias y punto administrativos fuera de Bogotá de la entidad, inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Dar el mensaje de bienvenida indicando el nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, Grupo Interno de trabajo de atención al ciudadano y Gestión Documental, mi nombre es..., ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué le podemos servirle.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 14 DE 18</p>

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servido.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del funcionario amablemente comunicarle que se pasará la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con la dependencia y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para ciudadano que un funcionario que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al funcionario encargado para que este le devuelva la llamada o por el correo electrónico que informo el ciudadano.

Si se tomó un mensaje para otro funcionario, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

### 10.3 Protocolo para la Atención al Ciudadano por Medio Virtual

Es el canal que 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 que le permiten realizar la solicitud o requerimiento al ciudadano sin trasladarse de su lugar de residencia.

A través de este canal, el ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y/o Felicitaciones, (PQRSD), en el sitio Web [www.fps.gov.co](http://www.fps.gov.co), en el enlace “Información al ciudadano” opción, “Peticiones, quejas y reclamos”, sección “Información del Derecho de Petición”. Así mismo los ciudadanos pueden hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento en la sección “consultar el estado de una solicitud”.

El Correo Electrónico o e-mail, es un servicio de red que permite al ciudadano intercambiar mensajes a través de los sistemas de comunicación electrónicos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El ciudadano cuenta con las siguientes direcciones electrónicas o buzones para presentar sus solicitudes: [atencionalciudadano@fps.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fps.gov.co) [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co).

#### Lineamientos Generales Para el Protocolo Para La Atención Al Ciudadano Por Medio Virtual.

- Lenguaje fácil de entender sin términos técnicos.
- Responda los mensajes con palabras respetuosas como: Señor, señora, señorita, joven.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 15 DE 18</p>

*Protocolos de servicio al ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano capítulo a canal telefónico 4.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas pp 52,53 y 54 .*

- En el campo “Para” designar el 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.
- Todos los mensajes deben ir directo al tema y sin parafraseo de adorno.
- 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. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. 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.
- Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.
- 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. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 16 DE 18</p>

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

#### **10.4 Protocolo para la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRSD).**

Es deber de los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de atender, orientar y gestionar la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, la cual podrá presentar de manera presencial, Virtual (Web, E-mail) Telefónico, Escrito y Fax.

Todos las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, en el primer momento deben ser sistematizadas a través del programa de Correspondencia, posteriormente; debe ser sometida a la dependencia o funcionario competente dentro de las 24 horas siguientes a su recibido, el responsable de analizar la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia; procede a darle trámite en los términos establecidos por ley y da respuesta al ciudadano.

---

*Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Protocolos de Servicio al Ciudadano, capítulo 4 Protocolo de Atención Virtual, pp 62-65*

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 17 DE 18</p>

Es recomendable que la Entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por los ciudadanos, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la entidad y del servicio.

Al finalizar el procedimiento de atención a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, es decir, cuando ya se ha resuelto y se ha dado el cierre a la misma, se debe dar un paso final que es la evaluación en la atención al requerimiento a través de una encuesta que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad y resolución de la misma.

#### Como tratar a la ciudadanía inconforme.

- Dejar que el ciudadano se exprese y desahogue.
- Mostrar con actitud que se está escuchando al ciudadano sin interrumpirlo ni pedirle que se calme.
- Mantener el contacto visual.
- Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no del servidor.
- En lugar de formar una opinión negativa del ciudadano y/o ciudadana, se sugiere pensar: ¿Qué necesita y cómo se le puede dar una solución?
- Presentar a la ciudadanía disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.
- Si el tipo de problema es recurrente, se debe manifestar al coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para dar una solución de fondo a las causas que lo originaron.

#### Guía para dar una respuesta negativa.

- Explicar a la ciudadanía cuales son los motivos por los que no se le puede satisfacer la solicitud
- Ofrecer al ciudadano una medida alternativa que aunque no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indicar al ciudadano una posible acción a realizar que permita llegar a un equilibrio entre ambos.
- Agradecer a la ciudadanía su comprensión.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA DE PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANO</p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDGS04</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 18 DE 2017</p>	<p>PAGINA 18 DE 18</p>

## 10.5. Retroalimentación al Ciudadano

Al finalizar la 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 permitirá a la entidad conocer e identificar las fortalezas para utilizarlas y las falencias para corregirlas para de esta manera prestar un servicio con calidad y tomar de decisiones para mejoramiento del desempeño de la entidad.

La Entidad tiene como métodos para retroalimentar los buzones de sugerencias en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y en cada uno de los puntos administrativo fuera de Bogotá, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la Entidad.

Las Encuesta de satisfacción para conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas y la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

### Metodología Retroalimentación al Ciudadano.

- Realizar evaluación del grado de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención de su trámite y solución dada al requerimiento utilizando herramientas tales como encuestas de medición de satisfacción al ciudadano y encuestas post-trámite.
- Realizar acciones de mejoras de la encuestas de satisfacción al ciudadano y encuestas post-trámite con indicador de calificación insatisfactoria.