	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 1 de 12

INTRODUCCIÓN

Con el propósito garantizar la implementación y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, excelencia y en pro del desarrollo de los objetivos misionales de la Entidad surge la necesidad de brindar orientación y atención oportuna e inmediata al ciudadano con el fin de conservar la relación de la Entidad con la ciudadanía, para la gestión oportuna y clara de las solicitudes y consultas realizadas por los usuarios del Ministerio, frente a temas generales, funciones, tramites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana en los diferentes temas de competencia de la Entidad.

Para el logro de lo establecido, será preciso conformar, verificar y mantener unas reglas de cortesía que rijan las comunicaciones sociales y las diferentes interacciones entre el funcionario público y la ciudadanía de manera respetuosa, amable, confiable, incluyente, oportuna y efectiva que garantice la satisfacción de las necesidades del usuario.


Para el efecto se construyen al interior de la Entidad y para lo pertinente divulgación los respectivos protocolos de atención en los diferentes canales de atención, en donde se imparten algunas recomendaciones referentes al comportamiento, aptitudes y actitudes frente al trato con el ciudadano hasta la presentación personal que influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y la Entidad.

ATENCIÓN PRESENCIAL


Los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo que se encuentren en los Centros de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, del Ministerio del Trabajo deberán siempre tener en cuenta los siguientes aspectos para brindar una mejor atención a los ciudadanos:

- ✓ Actitud amable
- ✓ Escucha activa
- ✓ Comprender sus necesidades (Generar empatía)
- ✓ Trato equitativo y respetuoso
- ✓ Información clara y precisa
- ✓ Plantear opciones y alternativas para resolver sus inquietudes.

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 2 de 12


- ✓ Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- ✓ La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, si por disposición legal se debe usar chaleco, brazalete o algún distintivo que identifique al servidor público, este debe usarlo *siempre* que esté en el puesto de trabajo.
*Si no se utiliza ninguno de estos distintivos, siempre se debe portar el carné institucional en un lugar visible.
- ✓ Mantener el escritorio ordenado y despejado de elementos o documentos innecesarios. Sólo se debe tener allí, bien organizado, el material de apoyo necesario para la atención.
- ✓ No se debe destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos. Tampoco se debe llenar el puesto de trabajo de afiches, letreros, fotografías o imágenes que contaminen visualmente el área ni elementos que distraigan la atención del ciudadano.
- ✓ Nunca se debe escuchar música en el computador, ni usar radios, MP3 o audífonos, pues es una forma de irrespetar al ciudadano. Si en el área hay televisor se debe mantener un volumen adecuado que no incomode a los usuarios y permita la interacción con los mismos.
- ✓ Antes de iniciar la jornada, se debe revisar que estén disponibles los elementos y documentos necesarios para la atención, como computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc. Esto proyecta una imagen de planeación, preparación y disposición para atender al ciudadano.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguien lo reemplazará.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merecen toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hable menos y escuche más al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 3 de 12

- ✓ Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano pretenda hacerle perder la paciencia. Se debe conservar siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- ✓ Absténgase de contestar llamadas y de conversar con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, durante la atención; esto demuestra desinterés por éste. Si es urgente atender una llamada, deberá ofrecer disculpas al usuario.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ✓ No tutear al ciudadano ni utilizar frases afectuosas hacia estos.
- ✓ Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que pueden confundir al ciudadano. Si es necesario usarlos, hay que explicar su significado. Ponerse en los zapatos de los usuarios es la clave para ser comprendido.
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- ✓ No ingiera alimentos, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo, pues proyecta una mala imagen.
- ✓ No manifieste juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.


Los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, deberán observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y manifestar con la expresión del rostro disposición para atenderlo siendo amable.
- ✓ Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y respetuosa, diciendo: "Buenos días" ó "buenas tardes", "mi nombre es (nombre y apellido.....)", "¿en qué puedo servirle?", y sin

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 4 de 12

esperar a que sean ellos quienes saluden primero. Al despedirse preguntarle al ciudadano si “¿hay algo más en que pueda servirle?” y despedirlo amablemente.

- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, evitando hacer otras cosas.
- ✓ Demostrarle interés y escuchar atentamente para identificar claramente sus necesidades.
- ✓ Analizar y resolver situaciones específicas usando el sentido común.
- ✓ En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el trámite del ciudadano, es importante:
 - Explicarle que debe acudir a otra oficina para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que invertirá en esta acción.
 - Al regresar, dirá al cliente "Gracias por esperar" señor (Apellido) o señora (Nombre) o disculpe (Apellido) o señora (Nombre) la demora; en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- ✓ Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede indique al ciudadano en forma precisa a donde debe acudir.
- ✓ Explíquelo claramente el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra Dependencia.
- ✓ Si debe acudir a una sede o lugar diferente al que se encuentra, proporcionele en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, si tiene el teléfono y el nombre de quien le va atender.
- ✓ Si el trámite finaliza en la misma sede, indíquelo cómo llegar. Llame al servidor público e infórmele la razón por la que debe atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.
- ✓ Si el ciudadano no puede finalizar el trámite:
 - Explíquelo las razones y los procedimientos que se deben surtir.
 - Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo.
 - Si hay alguna falla que no permita culminar el trámite, ofrézcale disculpas y alternativas de solución.


	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 5 de 12

- ✓ Cerciórese que para el ciudadano es una solución aceptable.
 - Adapte estrategias y herramientas de información y acompañamiento de acuerdo con su estado físico.
 - Concluya el servicio en el menor tiempo posible.
 - Si el servicio finaliza en otra oficina, solicite al servidor público que lo atenderá, desplazarse a su estación de trabajo.

- ✓ Si el ciudadano es un adulto mayor o mujer en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos y personas de talla baja, se les invitara a seguir a la sala de espera según el punto de atención presencial visitado y se les atenderá en el orden de llegada, siempre y cuando no se altere el orden en la atención de aquellos que cuenta con una cita previamente asignada. En todo caso se deberá cumplir cada una de las especificaciones establecidas al inicio del presente documento respecto de la Atención Presencial y el comportamiento para los funcionarios del grupo de atención.
 - Adapte estrategias y herramientas de información y acompañamiento de acuerdo con su estado físico.
 - Concluya el servicio en el menor tiempo posible.

- ✓ Cuando se trate de Grupos étnicos, pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras, raizales y pueblos gitanos (Rom), el servidor público deberá identificar si la persona puede comunicarse en español, o si requiere interprete, si existe en la Entidad se solicitara el apoyo correspondiente; en caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a ello con el propósito de dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto , también será necesario indagar la dirección de respuesta con gestos.

- ✓ Discapacidad visual: Mantenerle informado al usuario sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud, si por algún motivo el servidor público necesita retirarse de su puesto, deberá informarlo a la persona antes de dejarla sola.

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 6 de 12

Si durante la orientación es necesaria la utilización a algún objeto como bolígrafo o formato será preciso orientar al usuario la ubicación de los mismos sobre el escritorio y en caso de recibir documentos decir con claridad que se recibió, cuál será su trámite y el tiempo para su atención.

Cuando sea necesario el desplazamiento del usuario dentro de las instalaciones y este solicite apoyo se deberá guiar a la persona posando la mano sobre su hombro, si está acompañada de perro guía, no intentar separarla.


- ✓ Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas: Hablar de frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y pausada, no gesticular de manera exagerada y tener cuidado en el uso del lenguaje corporal.

Cuando no se entienda lo que la persona trata de decir, será preciso indicar que lo escriba de manera breve y clara.

- ✓ Atención a personas con sordoceguera: En la orientación a estos ciudadanos se deberá informar que se esté presente tocando suavemente a la persona en el hombro o brazo, como no se tiene la certeza si la persona aún conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión cuando lo posea. Cuando la persona use audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente y si cuenta con acompañante atender las indicaciones sobre cuál es el método que la persona prefiera para comunicarse.
- ✓ Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- ✓ Atención a personas con 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.


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Brindar adecuada atención telefónica, es responsabilidad de todos y cada uno de los servidores públicos del Ministerio del Trabajo. Cuando al ciudadano le contestan una llamada, no identifica si fue comunicado con la dependencia o servicio requerido, por esto es importante observar una


	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 7 de 12

etiqueta telefónica que le permita comprender que hay un sincero interés por atenderlo y brindarle un servicio amable y personalizado, por lo tanto:

- ✓ Conteste cualquier llamada rápidamente, en lo posible no permita que el teléfono timbre más de tres veces.
- ✓ Mantener el auricular alineado frente a la boca y hablar con claridad, evitando ruidos molestos, no ingiera alimentos, ni mastique chicle durante la interlocución.
- ✓ Tener a la mano el directorio con las diferentes dependencias de la Entidad.
- ✓ No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ No interrumpir al ciudadano, sino únicamente para ayudarlo a precisar la pregunta. Se debe esperar que termine de hacer su consulta para dar la respuesta correspondiente.
- ✓ Al atender una llamada, no debe comer, beber o fumar, ya que los ruidos se perciben fácilmente e incomodan y obstaculizan la comunicación
- ✓ Sonría esto le permitirá personalizar el contacto, mantenga un tono de voa amable.
- ✓ Salude a la persona que llama así: *“Ministerio del Trabajo, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido del servidor), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.* Cuando el ciudadano diga el nombre se le pregunta: *“¿en qué le puedo colaborar señor (a)...”.*
- ✓ Utilice un tono de voz agradable y vocalice.
- ✓ Al atender la llamada hágalo de manera amable y respetuosa, esto puede ser percibido por los ciudadanos a través del teléfono.
- ✓ No haga esperar mucho tiempo a la persona que llama al teléfono (40 segundos es mucho). Si es imprescindible hacerlo, explíquelo al ciudadano porqué debe esperar y dígame en cuánto tiempo aproximado lo atenderá. Cada cierto tiempo (por ejemplo cada 30 segundos) retome la llamada y explíquelo cómo va la gestión; al retomar la llamada comuníquese con el ciudadano por su nombre y dígame: *“muchas gracias por esperar”.*
- ✓ Si la persona desea ser atendido por otro servidor, y usted cree que la persona solicitada se va a demorar mucho en contestar la llamada, indique al interlocutor que llame más tarde o que deje sus datos para llamarle con posterioridad.


	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 8 de 12

- ✓ Si el ciudadano debe esperar, dígame cuánto tiempo debe esperar, al retomar la llamada dígame: gracias por esperar.
- ✓ Si trata con personas de otros países, ponga mucho cuidado en hablar despacio y claro, para poder entenderse lo mejor posible.
- ✓ Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que pueden confundir al ciudadano. Si es necesario usarlos, hay que explicar su significado.
- ✓ No tutear al ciudadano ni utilizar frases afectuosas hacia estos.
- ✓ No se deben mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la entidad.
- ✓ Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano pretenda hacerle perder la paciencia. Se debe conservar siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.
- ✓ En el evento en que deba transferir la llamada.
 - Explique a la persona porqué debe transferir la llamada
 - Informe a quien recibe la llamada el nombre y razón de la llamada.
 - No cuelgue el teléfono, al menos de que esté seguro que la llamada fue correctamente transferida.
- ✓ Al finalizar la llamada.
 - Verifique con el ciudadano que la información fue adecuadamente comprendida y si hay algo más pendiente.
 - No olvide despedirse, es un acto de cortesía.
 - Permita que sea el ciudadano el que cuelgue primero.
- ✓ Tome nota de los asuntos pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que el ciudadano obtenga una respuesta.

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 9 de 12

ATENCIÓN VIRTUAL

- ✓ La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar: El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 ó 5 párrafos es el ideal).
- ✓ Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y posteriormente citar las normas que la sustenten, si es necesario.
- ✓ Se debe responder de manera sencilla y comprensible
- ✓ Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir al ciudadano. Si es necesario usarlos, hay que explicar su significado.
- ✓ Se debe utilizar un tipo y tamaño de letra que facilite la lectura en la pantalla (por ejemplo: arial narrow 12 puntos)
- ✓ Preferiblemente los párrafos deben ser cortos para no cansar al lector (máximo 8 renglones).
- ✓ Evite poner fondos y otros elementos “innecesarios” en la mayoría de los casos y que solo hacen aumentar el número de bytes a transmitir.
- ✓ Redacte de forma correcta y educada. No se debe escribir todo en mayúsculas, pues complica la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.
- ✓ No se deben enviar archivos adjuntos que no han sido solicitados.
- ✓ Es imprescindible revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo del que escribe sino del Ministerio.
- ✓ Tenga en cuenta que el correo institucional es de uso exclusivo del servidor público, no permita que terceros intercedan a él, ni lo utilice para cosas personales, o enviar archivos que comprometa su buen nombre y el de la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 10 de 12

RECOMENDACIONES PARA LA SEGURIDAD FÍSICA


A continuación se mencionan algunas indicaciones que deben seguir y acatar los servidores públicos de Atención y Servicio al Ciudadano como medidas de protección para evitar maltrato y agresión de los ciudadanos a quienes los atienden, para ello se requiere:

En caso de que deba atender personas maleducadas, groseras o agresivas:

- ✓ Manténgase, tranquilo y seguro en su propio espacio emocional y mental. Recuerde una circunstancia en la que mantuvo la calma, a pesar de que la situación era violenta e irritante.
- ✓ Construya un escudo protector contra las agresiones.
- ✓ No se involucre en las emociones del ciudadano, recuerde que él está inconforme probablemente con algún servicio o situación particular, no con usted, no lo tome personal.
- ✓ Mantenga el hilo conductor de la conversación.
- ✓ Siéntase seguro de sí mismo, del conocimiento que tiene sobre el problema, de la calidad de sus respuestas y de su disposición para resolver el problema, esto evitará que su interlocutor continúe con la agresión verbal y escale su disgusto hasta llegar a la agresión física.
- ✓ Apóyese en el Coordinador del Centro de Orientación y Atención Laboral **COLabora**.

En caso de no controlar la situación proceda a:

- ✓ Acudir al Coordinador del Centro de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, quien manejará la situación según su corresponda.
- ✓ En caso de no controlar la situación el Coordinador del Centro de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, acudirá al personal de seguridad, quien en caso de fuerza mayor pedirá al ciudadano agresor que guarde la calma o se retire de las instalaciones, evitando contratiempos. El personal de seguridad debe estar permanente capacitado en el manejo de situaciones que puedan poner en peligro la vida e integridad de los servidores públicos y de los demás ciudadanos que se encuentran en el punto de atención.
- ✓ El Coordinador del Centro de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, ante las amenazas, el irrespeto, trato inapropiado o intimidante o agresión imprevista del ciudadano ante el servidor que lo atiende, debe proceder a informar inmediatamente al personal de

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 11 de 12


vigilancia, solicitar protección al personal de seguridad si así lo amerita la situación y continuar atendiendo al ciudadano, hasta que finalice el servicio.

SERVICIO EN SITUACIONES DIFÍCILES

Diariamente al Centros de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, acuden ciudadanos o clientes ofuscados, inconformes, confundidos, enfadados, dispuestos a cualquier cosa, para lograr ser escuchados y lograr el servicio deseado.

Para facilitar el servicio teniendo en cuenta el estado de ánimo del cliente cuando acude al Centro de Orientación y Atención Laboral **COLabora**, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Mantenga una actitud amigable.
- ✓ Invítelo a que tome asiento.
- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- ✓ No le pida que se calme
- ✓ No califique su estado de ánimo.
- ✓ Hágale saber que lo escucha con atención.
- ✓ No lo etiquete, adopte una actitud de servicio
- ✓ Pregúntese, ¿qué necesita este ciudadano? ¿cómo puedo satisfacer su necesidad?
- ✓ No tome las cosas como algo personal.
- ✓ Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ✓ Empiece a orientarlo frente a su situación.
- ✓ Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- ✓ Verifique con él la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.

	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: GSC-OD-01
		Versión: 2.0
		Fecha: Noviembre 11 de 2016
		Página 12 de 12

- ✓ Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- ✓ Sin excederse y si es posible, haga seguimiento a la solución.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- ✓ Si el origen del malestar es de orden administrativo, explique los beneficios de la decisión; no se exprese en forma negativa de la Entidad.
- ✓ Recuerde que los deberes y derechos de los ciudadanos y de los funcionarios para con los ciudadanos están contenidos en la Carta de Trato Digno, documento que podrá consultar a través de la página web: <http://www.mintrabajo.gov.co/colabora>.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Santiago de Cali. Protocolos Generales de Atención a los Destinatarios, Usuarios y/o Beneficiarios. 2010
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Manual de Servicio a la Ciudadanía. 2009
- Cámara de Comercio de Bogotá. Seminario Protocolos de Servicio al Cliente.
- Departamento Nacional de Planeación-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Cartilla Servicio al Ciudadano. 2010
- Departamento Nacional de Planeación-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Curso de capacitación "Acción Estratégica en Servicio: para cumplir lo prometido". Consultores ECO- Politécnico Grancolombiano. 2010
- Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. Protocolo Institucional de Atención al Usuario. 2007
- Ministerio de Salud y Protección Social. Manual de Imagen Institucional. 2007
- Policía Nacional. Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional. 2010
- Presidencia de la República. Constitución Política de Colombia. 1991
- Departamento Nacional de Planeación – Protocolos de Servicio al Ciudadano. 2013