

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
SOACHA

**EL CAMBIO
AVANZA** 

AGOSTO 2021

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

AGOSTO 2021

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

<ul style="list-style-type: none"> 🌐 www.imrds.gov.co 📍 @imrds_soacha 📺 @IMRDS 📍 @imrdssoacha 	<p>Dirección: Calle 15 # 8 - 53 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05 Teléfono: (1) 8 400 393 Email: imrds@imrdssoacha.gov.co</p>
---	---



	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	4
II. OBJETIVO GENERAL:	5
III. ALCANCE:	5
IV. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:	6
V. DESARROLLO DEL PROTOCOLO	7
1. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO EN EL IMRDS	7
1.1 Atributos del buen servicio	7
2. PAUTAS Y CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	7
2.1 Actitud	8
2.2 Lenguaje: (Comunicación verbal y no verbal).....	9
2.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	9
2.4 Atención a personas alteradas	9
2.5 Atención de reclamos.....	10
3 CANALES DE SERVICIO.....	10
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	10
3.1.1 Atención de los guardas de seguridad.....	12
3.1.2 Atención en Recepción	12
3.1.3 Atención preferencial	14
3.1.4 Atención a personas en situación de vulnerabilidad.....	14
3.1.5 Atención a personas en condición de discapacidad	14
3.1.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual	15
3.1.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias	15
3.1.8 Atención a personas con sorda ceguera	15
3.1.9 Atención a personas con discapacidad física o motora.....	16
3.1.10 Atención a personas con discapacidad cognitiva	16
3.1.11 Atención a personas con discapacidad mental.....	16
3.1.12 Atención a adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas.....	16
3.1.13 Atención a niños, niñas y adolescentes	16
3.1.14 Grupos Étnicos minoritarios	17
3.1.15 Atención a personas de talla baja.....	17

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	17
3.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITO	19
3.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	20
4.	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL USUARIO	20
5.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	21
5.1	Derechos de los usuarios.....	21
5.2	Deberes de las personas	22

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

I. INTRODUCCIÓN

Los protocolos de atención al usuario pretenden garantizar los principios, derechos y deberes de los usuarios dando cumplimiento a las disposiciones que dicta la Constitución política de Colombia en función a la oficina de atención al usuario del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha.

Con base en la mejora continua de la calidad del servicio, el IMRDS, ha optado por elaborar un protocolo de atención al usuario como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal. Este protocolo pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios y contratistas del IMRDS para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una ruta de actuación ante aquellas situaciones en las que no se sabe bien cómo actuar se evite tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del usuario.

También se establecen los procesos y procedimientos necesarios para atender a los usuarios por los diferentes canales de comunicación, con el fin optimizar los recursos, la capacidad de respuesta y mejorar la calidad de vida y el servicio que se presta teniendo en cuenta las opiniones de nuestros usuarios, de igual manera se incluye atención preferencial atendidas presencialmente a personas en condición de discapacidad.

Mediante la disposición de un modelo Multicanal de servicio que permita el acceso a la oferta institucional de Trámites y servicios, de forma oportuna, cálida y eficiente, promoviendo así su relacionamiento con el IMRDS.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdssoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdssoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

II. OBJETIVO GENERAL:	<p>Establecer los protocolos institucionales de Atención al Usuario que regulan la prestación del servicio en el instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha con el fin brindar trámites y servicios a nuestros usuarios de manera incluyente, efectiva, transparente, generando espacios de participación y acceso a la información, manteniendo la óptima satisfacción y percepción ciudadana, superando las expectativas de las peticiones frente a las consultas, trámites y servicios por cualquiera de los canales habilitados.</p>
III. ALCANCE:	<p>Por su naturaleza es transversal a todos los procesos del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha que desarrollen acciones de atención al usuario.</p>

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

<p>IV. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:</p>	<p>Atención al usuario: Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible, además es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos e internos.</p> <p>Usuario: Son aquellas personas que tienen cierta necesidad del servicio que el IMRDS por satisfacer.</p> <p>Usuarios internos: Son aquellas personas o entidades que necesitan información para tomar decisiones dentro de la empresa.</p> <p>Usuarios externos: Persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer su necesidad (bien o servicio).</p> <p>Información: Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.</p> <p>Redes sociales: Son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes.</p> <p>Trámite: Cada uno de los pasos que se realizan de manera sucesiva para solución asunto.</p> <p>Plan de mejoramiento: Herramienta que permite a través de las fechas compromisos y responsables de las acciones acordadas llevando a cabo el seguimiento de su cumplimiento implementación.</p> <p>Queja: Expresión de insatisfacción ella por una organización con respecto a sus productos servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas donde se espera una respuesta o solución explícita O implícita.</p> <p>Reclamó: Derecho que tiene todo usuario de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio.</p> <p>Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar a reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitud de respetuosas de información y/o consultas y para obtener una pronta solución de las mismas.</p> <p>Canales de atención: Son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>Protocolo de servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del funcionario o contratista frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.</p> <p>Sugerencia: Cualquier expresión verbal escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario que tiene como objeto mejorar el servicio que se presta en el instituto</p> <p>Felicitación: Cualquier expresión verbal escrita o medio electrónico de felicitación entregada por el usuario que tiene como objeto manifestar el buen servicio y trato por parte del personal administrativo misión Nike que presta este instituto.</p>
--	---

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

V. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

1. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO EN EL IMRDS

1.1 Atributos del buen servicio

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

Es por ello, que el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha ha establecido los siguientes atributos de comportamiento para la prestación de servicios con calidad a nuestros usuarios:



2. PAUTAS Y CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad - incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

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

2.1 Actitud

Según la Real Academia Española, “la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos”.

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

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

El usuario se llevará una buena impresión si el funcionario público y/o contratista:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

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

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

2.2 Lenguaje: (Comunicación verbal y no verbal)

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

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: **“con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”** siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como **“Mi amor”**, **“Corazón”**, etc.
- Para dirigirse al usuario encabece la frase con **“Señor”** o **“Señora”**.
- Evitar respuestas cortantes del tipo **“Sí”**, **“No”**, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Preste atención a la elección de palabras que va utilizar para prestar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al interlocutor entender lo que usted le quiere transmitir.

2.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

Un **“no”** siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

2.4 Atención a personas alteradas

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

Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el funcionario o contratista conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

- Usar frases como “**lo comprendo**”, “**qué pena**”, “**claro que sí**”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que existen y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

2.5 Atención de reclamos

Cuando un funcionario público o contratista recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, por ello debe:

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

3 CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto Municipal para la recreación y el Deporte de Soacha, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha cuenta con los siguientes canales de atención e interacción con la ciudadanía:

- **Canal escrito:** Compuesto por correspondencia (correo certificado) y buzón de sugerencias
- **Canal presencial:** Contacto personalizado de los usuarios con los funcionarios públicos o contratistas de la entidad, cuando estos acceden a las instalaciones del IMRDS.
- **Canal telefónico:** contacto verbal con los usuarios a través de los medios telefónicos.
- **Canal virtual:** Corresponde a las redes sociales, página web y correo electrónico institucional.

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que usuarios y funcionarios o contratistas interactúan en persona en las instalaciones y escenarios del IMRDS, por eso es importante familiarizarse y conocer la ubicación de las salidas de emergencias. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención en emergencias.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

Recomendaciones generales:



- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario público o contratista y a la Entidad. La identificación del funcionario o contratista debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Tono de voz:** El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer al interlocutor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, energético no significa que tenga que hablar duro, demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario ingresa a las instalaciones y/o escenarios. A continuación, se enumeran los diferentes tipos de atención:

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.1.1 Atención de los guardas de seguridad

Los guardas de seguridad deben:



- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: **“Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”**.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al usuario en los siguientes términos: **“Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”**.
- Orientar al usuario para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. **“No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”**
- No debe dirigirse a los usuarios, con palabras como **“mi señor”, “amigo”**, entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de personas. Así mismo, en los escenarios que tienen habilitado el ingreso de vehículos se debe revisar los baúles de los vehículos, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

3.1.2 Atención en Recepción



- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: **“Buenos días/tardes”, “Bienvenido al Instituto de recreación y deporte de Soacha”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”**.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo **“Señor”** o **“Señora”**.
- No dirigirse al usuario en tercera persona. **(no tutear)**
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del usuario y en lo posible obtener el nombre del funcionario o contratista que lo va atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Orientar al usuario hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: **“Entiendo que usted requiere...”**.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el funcionario público o contratista tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: **“Gracias por esperar”**.



Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al funcionario público o contratista le corresponde:

- Explicarle al usuario la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe presentar por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia u otra entidad, el funcionario público o contratista debe:

- Explicarle al usuario por qué debe remitir a otra dependencia del Departamento.
- Si es en otra dependencia, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del funcionario o contratista que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: **¿Hay algo más en que pueda servirle?**
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato o supervisor para que resuelva de fondo.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.1.3 Atención preferencial



Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situación de vulnerabilidad y/o discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja.

3.1.4 Atención a personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al funcionario público o contratista:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

3.1.5 Atención a personas en condición de discapacidad

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

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.1.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar puede:

- Agarrar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar
- Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el funcionario público o contratista debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

3.1.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios. ▪ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

3.1.8 Atención a personas con sorda cieguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.1.9 Atención a personas con discapacidad física o motora

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si la persona lo permite, ayúdela a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Se permite el acceso de perros guías, sillas de rueda, bastones, y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presentan dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

3.1.10 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.

3.1.11 Atención a personas con discapacidad mental

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

3.1.12 Atención a adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el funcionario público o contratista debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares

3.1.13 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios.
- Si lo hay, debe seguirse el guion protocolo y procedimiento definido por el Ministerio para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito” o „mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.1.14 Grupos Étnicos minoritarios

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsela a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

3.1.15 Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el funcionario público o contratista y el usuario a través de teléfonos fijos. Mediante este canal se pueden resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.



Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el teléfono con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de los escenarios y sedes de la entidad con la información (dirección y horarios)
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

Tener en cuenta:

- **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Durante la llamada

- Es importante saludar primero con **“Buenos días”, “Buenas tardes”**, dar el nombre de la Entidad, el nombre del funcionario público o contratista y enseguida ofrecer ayuda con frases como: **“¿En qué le puedo servir o ayudar?”**
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del funcionario o contratista.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al usuario se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del funcionario o contratista, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario o contratista 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 usuario. No hay nada más molesto para el usuario que un funcionario o contratista 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 usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al usuario la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el usuario haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al usuario para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro funcionario o contratista, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITO



Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas (correspondencia: correo certificado), realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal y es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del funcionario o contratista quien recibe o atiende al usuario.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del usuario, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, denuncia y/o felicitación mediante los siguientes medios: Correo electrónico, página web y redes sociales.

Características:

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar la puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje claro, directo y sencillo
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con cordial saludo.
- Salvo ciertas excepciones, como respuestas extensas o que deban tener un trato especial, si la pregunta o solicitud del usuario fue hecha de manera pública, debe responderse públicamente, y si fue hecha de manera privada debe responderse por la misma vía.

4. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL USUARIO



Al finalizar el procedimiento de atención al usuario ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Usuario con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al usuario en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al usuario se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el usuario quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

La medición del nivel de satisfacción del usuario debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

5.1 Derechos de los usuarios

El artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" establece:

Recibir una experiencia de atención humanizada y de excelencia.

- Expresar de manera libre y respetuosa mis deseos, necesidades y decisiones que estén relacionados con mi proceso de atención ante el IMRDS.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios o contratistas y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: A-AC-PRT-02
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/08/2021

5.2 Deberes de las personas

- Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:
- Respetar al personal que le brinda la atención en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha, funcionarios o Contratistas.
- Modificar las actitudes y comportamientos negativos con el objetivo de prevenir cualquier acto violento.
- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

VI. BIBLIOGRAFÍA Y/O WEBGRAFIA
La información contenida en este documento fue basada en los protocolos de la función Pública

VII. TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Venegas Cargo: Líder de Calidad Firma:  Fecha: 20/07/2021	Nombre: Angela González Cargo: Líder de Planeación Firma:  Fecha: 20/08/2021	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No: 05-2021 Fecha: 25/08/2021

VIII. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE
01	25/08/2021	Creación de los protocolos de atención al usuario	Líder de Atención al Usuario

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.