

PROTOCOLO DE ATENCION A NUESTROS CIUDADANOS (A)

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la Televisión Regional del Oriente - Canal TRO cuenta con un área de Servicios a la Ciudadanía encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos (a) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión. De igual forma, se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos (a) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presenta el servicio público.

La atención en la Televisión Regional del Oriente - Canal TRO comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar mal genio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano (a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y, por ende, de los lineamientos de la Comisión.

La primera persona que recibe a los ciudadanos (a) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano (a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

PROTOCOLO PARA LA ATENCION PERSONALIZADA

Ofrecer a los ciudadanos (a) de la Televisión Regional del Oriente - Canal TRO un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello, nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano (a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula:
“Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...) ¿En qué puedo servirle?”, y sin esperar a que sean ellos (a) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano (a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano (a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.

- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano (a), demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAL DE VIGILANCIA

- Dar el saludo de bienvenida.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano (a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano (a).
- No se deberá retener ningún documento de la persona.

PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAL DE RECEPCION

- Dar la bienvenida al ciudadano (a) diciendo “Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...)”
- Preguntar a dónde se dirige
- Anunciar en su presencia
- Preguntar en tono amable, si desea esperar
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano (a).

PRESENTACION PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del grupo del Servicio a la Ciudadanía del Canal TRO debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza, para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (a) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Tenga en cuenta:

- No sede usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los accesorios deben ser discretos. Llevar máximo un anillo en cada mano, el reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas del Canal TRO.
- El uso del carné es obligatorio y debe portarse en un lugar visible.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán mantener de forma adecuado su bello facial a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre arreglada.

PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano (a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radio, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se debe consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o portapapeles).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano (a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

PROTOCOLO PARA LA ATENCION TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a tener otra entrante que ya regresa con él y el nuevo ciudadano (a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- Saludar a quien llama con la siguiente formula: “Televisión Regional del Oriente Canal TRO. Buenos días / tardes, habla (nombre y apellido), en qué le puedo ayudar?”
- Dedíquese exclusivamente al ciudadano (a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, Canal TRO cuenta con un canal virtual de Servicio a la Ciudadanía en su página web www.canaltro.com o a través del correo quejasyreclamos@canaltro.com.

Un servidor o contratista de Canal TRO se encargará de revisar el contenido de la solicitud, la clasifica y realiza la respectiva remisión al área competente. En el evento que falte información se le solicita al ciudadano (a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente, el área competente elabora respuesta al ciudadano (a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar que las dependencias del Canal TRO responda en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos (a) informando al área de Atención la respuesta dada para que ésta haga el respectivo cierre del requerimiento en el sistema.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantengan siempre una comunicación permanente con los ciudadanos (a), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (A) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este protocolo, los usuarios (a) de los servicios que brinda Canal TRO son personas calificadas, en tanto que se trata de servidores públicos, en servicio activo o desvinculados de sus cargo o ciudadanos (a) del común con expectativas de ingresar a un cargo público. Por esta razón, estos ciudadanos (a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano (a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano (a) y tratamiento:

- a. Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando el grupo de Servicio a la Ciudadanía se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano (a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación,” pero que esta no es responsabilidad del Canal TRO o que sintiéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano (a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Secretaria General para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano (a).

- b. Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de Servicio a la Ciudadanía se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano (a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que esta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano (a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano (a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano (a), cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).

PROTOCOLO PARA DAR RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (a) de los servicios del Canal TRO acuden a esta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Comisión o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo del Servicio a la Ciudadanía debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano (a) por los inconvenientes que labimposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano (a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

- Indíquelo al ciudadano (a) una posible acción a realizar, por ejemplo, “Lo que usted puede hacer es...” y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano (a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano (a) su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como la certeza de que no hay alternativa de solución.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de Atención al Ciudadano (a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto, el tratamiento es el siguiente:

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la formula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano (a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano (a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano (a); tener consideración con situación particular que lleva al ciudadano (a) a Canal TRO dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la presentación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro (a) servidor o servidora del Canal TRO o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, usted deberá explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, espere a que el ciudadano (a) le conteste y al regresar al punto diga: “Gracias por esperar.

Si la condición particular del ciudadano (a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que algunos de sus compañeros (a) esté atento (a) a remplazarlo (a) durante su ausencia.

DESCONGESTIÓN DE LAS FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Por su naturaleza, en el Canal TRO no se generan filas de usuarios, sin embargo, en el presente protocolo se establecerán mecanismos de descongestión de filas y los tiempos de atención, con el fin de estar preparados en los casos que se presenten congestiones.

Las acciones son las siguientes:

- Los funcionarios encargados de la recepción deberán preguntar al ciudadano a dónde se dirige y avisarle de inmediato al encargado del área.
- Si el peticionario se dirige al área de Atención al Ciudadano se atenderá por orden de llegada (no habrá sistema de turnos). Excepto si la persona se encuentra en condiciones especiales como mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, niños y personas en condición de discapacidad.
- El tiempo establecido se definirá de acuerdo con la magnitud de la solicitud, en todo caso no se excederá de un tiempo mayor a 15 minutos por persona.
- Dependiendo del tema, el ciudadano será remitido al área competente de respuesta de forma inmediata.
- Los tiempos de respuesta para las PQRSD, allegadas de forma presencial serán los mismos establecidos en la Ley y se le informará al ciudadano sobre esta medida, para tal caso se tomarán los datos del contacto del peticionario.
- Las solicitudes de copias, recibos de consignación, solicitudes de visitas académicas y servicios sociales se recibirán por el correo electrónico oficial del Canal TRO, para agilizar el trámite o el procedimiento.
- En caso de presentarse filas en la entrega de premios por parte del Canal TRO, deberán citar a los ganadores en número no mayor de 10 personas para no generar congestión en diferentes horarios de atención.

TRÁMITES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegara a expedir.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011,

declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre de 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Conforme con lo anterior, queda claro, entonces, que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas del Canal TRO, desde julio de 2012 y hasta diciembre de 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es un ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en el Canal TRO se le dará este tratamiento por el grupo de Atención al Ciudadano (a) y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos (a), se deben imprimir, radicar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y, finalmente, cerrar el procedimiento en el sistema SDQS con su respectiva respuesta o tratamiento dado.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS (A)

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los (3) días siguientes.
- Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRSD deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al cuidado (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Canal TRO deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trata de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si el Canal TRO no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano (a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano (a) obró por escrito y, en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Mediante el ejercicio del derecho de petición, los ciudadanos (a) del Canal TRO podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

1. Reconocimiento de un derecho
2. Solicitud de prestar un servicio
3. Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos
4. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
5. Solicitar copias de Material Fílmico
6. Solicitar visitas y asesorías académicas

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista del Canal TRO deberá, si el ciudadano (a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores del Canal TRO no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano (a) insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores del Canal TRO de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término legal.

Cuando un ciudadano (a) del Canal TRO solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa se insista en la misma, el Canal TRO deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que el derecho corresponda.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS (A) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Aportar información para ciertos efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas del Canal TRO estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

FUNCIONARIOS SIN COMPETENCIA

De acuerdo con el Artículo 21 de la Ley 1437, cuando la solicitud no sea de su competencia Canal TRO informara al peticionario de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

NIVEL DE SATISFACCION DEL CIUDADANO (A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano (a) en el Canal TRO debe apuntar a Conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano (a) se le preguntará en la encuesta de satisfacción:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano (a).

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano (a) y del conocimiento pleno de la función del Canal TRO.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la entidad e incrementando la credibilidad institucional.

REVISIÓN PERIÓDICA DEL PROTOCOLO

Este protocolo estará dispuesto en la unidad de Red del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, página web institucional y deberá socializarse a todos los funcionarios, trabajadores oficiales y contratistas del Canal TRO.

Así mismo, deberá revisarse periódicamente, con el fin de evaluar su cumplimiento y hacer las acciones necesarias de mejora que se establecerán en el cuadro de “control de cambios”

CONCLUSIONES

Entendemos el Servicio a la Ciudadanía como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son eje de la gestión pública y todos y cada uno nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Brindar un servicio de calidad requiere, ante todo, la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros (a), los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo. Brindar a los (a) habitantes de la ciudad de Floridablanca el servicio de excelencia que merecen; debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidoras y servidores públicos.