

**PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO****ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA**

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Andrea L Vanegas canchila	Profesional CPS de apoyo SGC	Secretaria de Talento Humano	28/12/2021
Revisión	Yamile López Madarriaga Eduardo José González	Líder grupo SGC Profesional de Apoyo CPS SGC	Secretaria de Talento Humano	28/12/2021
Aprobó	Diego Fernando Martínez Melo	Secretario de Despacho	Secretaria de Talento Humano	29/12/2021

Documento de Adopción. Acta 001 del 29 de diciembre de 2021 con asunto: Revisión y aprobación de los documentos que servirán para la gestión y funcionamiento de la oficina de relación con el ciudadano y la secretaria de talento humano.



Contenido

1	PRESENTACION.....	4
2	OBJETIVO	4
3	ALCANCE.....	4
4	GENERALIDADES.....	5
4.1	Carta de Trato Digno	5
4.2	Elementos comunes a todos los canales.....	5
4.3	Atributo al buen servicio	5
5	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
5.1	Vigilantes recepción	7
5.2	Recepción por parte de los vigilantes	7
5.3	Presentación personal.....	7
5.4	Presentación de los puestos de trabajo	8
6	CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO	8
6.1	CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.....	9
6.2	CANAL PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	10
6.3	CANAL PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	11
6.4	PROTOCOLOS DE ATENCION EN CASOS ESPECIALES	12
6.4.1	PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES.....	12
6.4.2	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	13
6.4.3	PROTOCOLO CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA.....	14
6.4.4	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.....	14
6.4.5	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN:	16
6.4.6	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACÚSTICAS:	17
6.4.7	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO CEGUERA:.....	17



6.4.8	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:	18
6.4.9	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:	18
6.4.10	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL:.....	18
6.4.11	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.	19
6.4.12	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	19
6.4.13	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.	20
6.4.14	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	20
6.4.15	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS.....	20
6.4.16	PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN A POBLACIÓN LGTBI	20
6.4.17	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERIODISTAS	21
7	ATENCIÓN A RECLAMOS	21
7.1	Peticiones Verbales:	21
	REGISTROS Y FORMATOS:	22
	ANEXOS:	22



1 PRESENTACION

Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, La Administración Distrital de Barrancabermeja deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial 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, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

Por lo anterior, en el marco de la política de servicio al ciudadano La Administración Distrital de Barrancabermeja adopta mediante el presente documento los Protocolos de atención de e Servicio al Ciudadano como el conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación e intercambio con los ciudadanos se lleven a cabo durante los cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad: 1. Cuando consultan información pública, 2. Cuando el Ciudadano hace trámites o accede a servicios de la entidad, 3. Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública. Y 4. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colaborara con la solución de problemas de lo público.

2 OBJETIVO

Brindar las pautas, conductas y reglas para la atención de los ciudadanos que se acercan a los centros de atención de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, haciendo uso de los 4 canales de atención. Dicha atención se debe caracterizar por mantener altos estándares de eficiencia, eficacia, oportunidad, inclusión e igualdad.

3 ALCANCE

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Aplica para los servidores públicos, toda persona de la Alcaldía Distrital que tenga contacto directo con el ciudadano y Vigilantes, personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de aseo y cafetería.



4 GENERALIDADES

4.1 Carta de Trato Digno

la Alcaldía distrital de Barrancabermeja, a través de la secretaria de Talento Humano trabaja día a día por mejorar la efectividad de sus procesos y promueve la transparencia de la gestión pública para contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía. Así mismo sus funcionarios promueven y practican en cada una de sus actuaciones los valores del código de integridad: la honestidad, el respeto, la diligencia, la justicia, el compromiso y tolerancia, buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad ha elaborado su “carta de trato digno al ciudadano” que brinda información sobre los derechos y deberes de la ciudadanía, deberes de la entidad distrital, forma de acceder a los diferentes canales de atención, términos para las resoluciones de peticiones, quejas, reclamos sugerencia y denuncias y acceso a la oferta institucional

4.2 Elementos comunes a todos los canales

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por la Alcaldía Distrital son: presencial, telefónico y virtual.

4.3 Atributo al buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

a. Confiable

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

b. Amable

Que la atención suministrada por parte de los servidores de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Administración.

**c. Digno**

Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, ciudadano común, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.

d. Efectivo

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada

e. Oportuno

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

f. Informativo

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

g. Adaptable

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

h. Solidario

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor de la Alcaldía deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

i. Responsable

El servidor público o particular que desarrolle actividades públicas dentro de la Administración distrital debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Alcaldía conserve la credibilidad de la ciudadanía. (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2011).

5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía distrital de Barrancabermeja cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de dicho proceso. De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil



acceso para que los ciudadanos 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 presta el servicio público. Ahora bien, la atención en la Alcaldía 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 malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano 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 Institución.

La primera persona que recibe a los ciudadanos y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestros servidores Públicos y demás que desarrollen actividades públicas dentro de la Administración distrital adelantaran las siguientes rutinas:

5.1 Vigilantes recepción

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos. En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá informar a éstos de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Administración distrital.

5.2 Recepción por parte de los vigilantes

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano amablemente.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

5.3 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores públicos de la Administración 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 debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

- Presentar buena presentación personal y mucho aseo.
- las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.



5.4 Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; 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.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben 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).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, 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, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos

6 CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

Actualmente, la calidad del servicio al ciudadano es determinada por una serie de factores. Entre ellos, están la diversidad de canales disponibles y la eficiencia en el contacto. Después de todo, estos son aspectos que proveen una experiencia más satisfactoria al ciudadano.

Los canales de atención al ciudadano son los medios que los que la entidad pone a disposición para comunicarse y relacionarse con los ciudadanos. Estos canales pueden ser utilizados para suministrar información, dar solución a tramites y servicios, responder pqrss y cuando permitimos la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

En este contexto, diversificar los canales de servicio es fundamental para atender a las demandas de los ciudadanos en menos tiempo. Además de ello, es posible siempre ofrecerle al cliente uno de sus medios preferidos, eso es importante tener en cuenta el ciclo de servicio dentro de la entidad establecido de la siguiente manera:

1. Ingreso a la entidad
2. Interactúa con el vigilante o servidor público de orientación
3. Recibe su turno





4. Espera su atención
5. Es atendido por el servidor publico
6. Recibe su respuesta
7. Sale de la entidad

Con el propósito de que la atención al ciudadano sea de manera eficiente se diseñan estos protocolos para lograr que sean una herramienta simple en la entidad y en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, el documento muestra los 4 canales de atención al ciudadano; así:

- Protocolo de atención presencial.
- Protocolo de atención telefónica. Este está dividido en teléfonos fijos en las oficinas, celulares.
- Protocolo de atención virtual, que incluye correo electrónico, chat (individual, grupal) y redes sociales.



6.1 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado

Para la atención en este canal, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Presentación personal:** esto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El servidor debe tener visible su identificación y cuidar de su presentación personal.
- **Comportamiento:** denotan capacitación, entrenamiento y cultura. Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros al momento de atender a un ciudadano se consideran comportamientos indeseables que generarán una percepción negativa de la entidad e impedirán que se cumpla con el propósito de atender los requerimientos de los interesados.
- **Expresividad en el rostro:** se recomienda mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés y mantener gestos y posturas que evidencien educación, amabilidad y cortesía.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.



- **Puesto de trabajo:** debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a la labor profesional desempeñada, para evitar distracción y malestar. Es importante saludar al ciudadano cuando llegue al puesto de trabajo sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de requerir salir del puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de suplir la ausencia.

La experiencia de servicio inicia desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad, continúa en el desarrollo de la atención y termina en la evaluación del servicio.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Se aconseja adicionalmente:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

6.2 CANAL PARA LA ATENCIÓN 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 atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta. Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Alcaldía Distrital de Barrancabermeja. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), en qué le puedo ayudar? Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

Eventos Que Pueden Darse En La Atención

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

- Explíquese la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.



- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará.

Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíqueme cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada adecuadamente:
- Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes

6.3 CANAL PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, la Administración distrital cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano en su página www.alcaldiadebarrancabermeja.gov.co.

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Alcaldía, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos, quienes, a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor público de la Administración distrital se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente. Finalmente se elabora la respuesta al ciudadano 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 de la Alcaldía de Barrancabermeja respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, 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 que brinden a los ciudadanos; se deben observar los plazos legales de conformidad con el procedimiento de PQRS adoptado por la Administración Distrital, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

Términos para dar respuesta a un Derecho de Petición

Ley 1755 de 2015

15 días
siguientes a su
recepción.

Documentos o
información: 10
días siguientes a
su recepción

Consulta: 30
días siguientes
a su recepción



Resolución 738 de 2021, prorrogó en el país la **emergencia sanitaria** por el covid-19 hasta el **próximo 31 de agosto**.

Decreto 491 de 2020

30 días hábiles
siguientes a su
recepción.

Documentos o
información: 20 días
hábiles siguientes a
su recepción

Consulta: 35 días
siguientes a su
recepción

6.4 PROTOCOLOS DE ATENCION EN CASOS ESPECIALES

6.4.1 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES

los usuarios de los servicios que brinda la Alcaldía distrital de Barrancabermeja son ciudadanos que buscan y esperan una prontitud y total satisfacción de sus expectativas a la hora de realizar una consulta a nuestra institución. Por esta razón, estos ciudadanos 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 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 y tratamiento:

- 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 atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que 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 ésta no es responsabilidad de la Alcaldía, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la Secretaría correspondiente para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento, se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación

La persona del grupo de atención al ciudadano, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta.

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

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta 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 y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

6.4.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos 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 ciudadano 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 servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.4.3 PROTOCOLO CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano 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 ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

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

Todos los servidores públicos de la Administración distrital 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 público que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano, saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), ¿mi nombre es (nombre y apellido) ... en qué puedo servirle?"



Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano 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.

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la sede Distrital, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si la condición particular del ciudadano 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 en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlos durante su ausencia.

Dentro de las discapacidades más comunes encontramos, la discapacidad sensorial, sordo ceguera, discapacidad física o motora, discapacidad cognitiva, discapacidad mental y discapacidad múltiple.

Terminología apropiada:

Utilizar los términos correctos es señal de respeto por la comunidad con discapacidad, además deja ver el interés de la Administración por el tema y por el trato digno que merecen, como todas las personas que se acercan a la Administración distrital.



IMPORTANTE: No utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja / Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
(el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Con limitación auditiva
Hipo acústica	Persona hipo acústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
Inválido- Minusválido	Persona con discapacidad física
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental - Enfermo mental Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por Padece... Sufre de	Persona que tiene

6.4.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN:

- No lo hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos que está entregando y lo que usted está haciendo.
- Utilice expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.



- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquelo el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

6.4.6 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACÚSTICAS:

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

6.4.7 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO CEGUERA:

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.



- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

6.4.8 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda, si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.
- Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

6.4.9 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

6.4.10 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL:

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.



- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

Tenga en cuenta qué:

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
- Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva

6.4.11 PROTOCOLO PARA 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 ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.4.12 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Adoptar una manera de hablar natural y sencilla. Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas. Evitar los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- No ignorar a las personas con discapacidad intelectual. Saludar y despedirse de ellas normalmente, como con cualquier persona.
- Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlas de acuerdo con su edad.
- Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.
- Evitar la sobreprotección. Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas solo cuando sea realmente necesario.



6.4.13 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

- Una vez entran a la sala de espera, el funcionario 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

6.4.14 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés. En caso de atención presencial:
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- 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.
- Deben ser llamados por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.4.15 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS

- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos. En estos casos el funcionario 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 pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, pero en cualquier caso se debe realizar.
- Solicitar los documentos que pueda tener para la diligencia, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico de La Secretaria de Cultura Turismo y Patrimonio para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Es importante que el funcionario se abstenga siempre de dar información al ciudadano que no es de su competencia, pues puede generar falsas expectativas, en caso de que no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas, debe remitir al ciudadano a quien sea competente para la atención, más en caso de población con especial protección constitucional.

6.4.16 PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN A POBLACIÓN LGTBI



- A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas. En estos casos el funcionario debe:
- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- No asumir ni identificar a las personas como masculino o femenino cuando la forma en que se visten, expresan, etc. no lo permiten.
- Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.
- No manifestar gestos o expresiones de rechazo frente a las manifestaciones de afecto en espacios públicos por parte de población diversa. No existe ningún tipo de limitación legal frente a ellas.
- Evitar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes” cuando se refiere al usuario o al trámite que este pretende iniciar, a no ser que la persona lo solicite así.

6.4.17 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A PERIODISTAS

- A este grupo corresponde los comunicadores de cualquier medio (radio – televisión impresa), las comunicaciones y solicitudes de atención se priorizan con el fin de mejorar la transparencia y acceso a la información, para ello los colaboradores de la Entidad identifican y gestionan con celeridad las solicitudes expresadas por este tipo de población.

7 ATENCIÓN A RECLAMOS

Cuando un servidor público 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 ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano 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 ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

7.1 Peticiones Verbales:

El Servidor Público designado para la atención al ciudadano o recepción de PQRS, escuchará la petición del ciudadano y entregará un formato para tal fin. Una vez diligenciado por el peticionario lo entregará al funcionario para que este radique la petición en la plataforma web institucional DOZZIER, entregando al usuario el número radicado de su petición y proporcionando información básica adicional a la solicitada por este; así mismo,



explicará la forma de acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad.

Para las peticiones verbales de personas con discapacidad auditiva, el funcionario de atención al ciudadano de la dependencia podrá solicitar apoyo al Centro de Relevo del Ministerio de las TIC (<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>), el cual cuenta con mecanismos que facilitan la comunicación entre las partes.

Si el usuario presenta su solicitud y el funcionario no cuenta con acceso a la sede electrónica para radicar la petición, se deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior a la entidad.

Las redes sociales NO están establecidas como un canal formal para la recepción de PQRS.

REGISTROS Y FORMATOS:

ANEXOS:

CONTROL DEL CAMBIO

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
001	29/12/2021	versión inicial 001 en el marco del MIGP