

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MINISTERIO DE TRANSPORTE

Grupo Atención al ciudadano

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES

- 1.1. Definición
- 1.2. Objetivo
- 1.3. Ámbito de aplicación
- 1.4. Alcance legal
- 1.5. Marco conceptual
 - 1.5.1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC
- 1.6. Elementos comunes a todos los canales
 - 1.6.1. Atributos del buen servicio
 - 1.6.2. Actitud
 - 1.6.3. Atención a personas alteradas
 - 1.6.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
 - 1.6.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
 - 1.6.6. Atención de reclamos

2. CONCEPTOS CLAVE

- 2.1. El Servicio, un Modelo para vivirlo en la Entidad
- 2.2. Momentos de Verdad
- 2.3. Ciclo del Servicio
- 2.4. Canales de atención
 - 2.4.1. Canal Presencial
 - 2.4.2. Canales digitales
 - 2.4.3. Canal Telefónico
 - 2.4.4. Canal Correspondencia
- 2.5. Protocolo de atención
 - 2.5.1. Utilidad de los protocolos de atención

3. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO

- 3.1. Consideraciones previas a la prestación de servicio
- 3.2. Consideraciones durante la prestación de servicio
- 3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

4. CANALES DE ATENCIÓN

- 4.1. Protocolo de atención Canal Presencial
 - 4.1.2. Consideraciones generales previas a la atención
 - 4.1.3. Del lugar donde se ofrece la atención
 - 4.1.4. Ciclo de servicio
 - 4.1.5. Acciones de anticipación
 - 4.1.6. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente:
 - 4.1.7. En los momentos de espera
 - 4.1.8. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio:
 - 4.1.9. En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo
 - 4.1.10. Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede
 - 4.1.11. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente:
 - 4.1.12. De la finalización de la atención.
 - 4.1.13. Si el ciudadano-cliente tiene una discapacidad física:
 - 4.1.14. Si el ciudadano-cliente tiene una discapacidad auditiva:
 - 4.1.15. Si el ciudadano-cliente tiene una discapacidad visual:
 - 4.1.16. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles
- 4.2. Canales digitales
 - 4.2.2. Atención por correo electrónico
 - 4.2.2.1. Acciones de anticipación
 - 4.2.2.2. En el desarrollo del servicio
 - 4.2.2.3. En la finalización del servicio correo electrónico
 - 4.2.3. Atención por chat
 - 4.2.3.1. Acciones de anticipación
 - 4.2.3.2. En el contacto inicial
 - 4.2.3.3. En el desarrollo del servicio
 - 4.2.3.4. En la finalización del servicio
 - 4.2.4. Atención Redes Sociales
 - 4.2.4.1. Acciones de anticipación
 - 4.2.4.2. En el contacto inicial
 - 4.2.4.3. En el desarrollo del servicio
 - 4.2.4.4. En la finalización del servicio
- 4.3. Protocolo de atención canales telefónicos
 - 4.3.1. Atención teléfonos oficina
 - 4.3.1.1. Recomendaciones generales
 - 4.3.1.2. Algunos consejos adicionales
 - 4.3.2. Centro de Contacto
 - 4.3.2.1. Acciones de anticipación
 - 4.3.2.2. En el contacto inicial

- 4.3.2.3. En el desarrollo del servicio
 - 4.3.2.4. En la finalización del servicio
 - 4.4. Protocolo de Atención Canal Correspondencia
 - 4.4.1. Correspondencia
 - 4.4.1.1. Acciones de anticipación
 - 4.4.1.2. En el contacto inicial
 - 4.4.1.3. En el desarrollo del servicio
 - 4.4.1.4. En la finalización del servicio
 - 4.4.2. Buzones de sugerencias

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

- 5.1. Derechos de los ciudadanos
- 5.2. Deberes de los ciudadanos
- 5.3. Deberes de las autoridades

6. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- 6.1. Trámite del derecho de petición PQRS
- 6.2. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos
- 6.3. Modalidades del derecho de petición
- 6.4. Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición

7. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

- 7.1. Nivel de satisfacción del ciudadano

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano - cliente está dirigido a los funcionarios, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en el Ministerio de Transporte, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios tanto en Planta Central como en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales.

Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano – cliente, la Entidad, ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios, contratistas y empleados oficiales del Ministerio de Transporte para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados de protocolos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

1. GENERALIDADES

1.1. Definición

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Transporte se elaboró como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos tanto de carrera como contratistas, relacionados de manera directa o indirecta con el servicio y la atención a ciudadanos. En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

Con este documento, se busca que la mayoría de ciudadanos que acudan a los diferentes canales de la Entidad, queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, teniendo como primera medida que la atención se hizo con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

La Entidad por medio este pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción del Ministerio hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano que nos permita:

Proporcionar un excelente servicio a la ciudadanía, permitiendo que este nivel de servicio predomine hoy, mañana y siempre”.

1.2. Objetivo

Establecer las normas y procedimientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos del Ministerio de Transporte con los ciudadanos externos e internos.

1.3. Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los hombres y mujeres servidores públicos (funcionarios y contratistas) del Ministerio de Transporte, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente Protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Entidad, sobre todo al momento de ofrecer los productos y/o servicios que se prestan en Planta Central, direcciones territoriales e inspecciones fluviales.

1.4. Alcance legal

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

- Ley 1474 de junio 12 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011 "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 "por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005 "por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo" SISTEDA, definiendo su operacionalización en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 1151 de abril 14 de 2008, "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".
- Resolución 0203, del 22 de abril de 2013, "por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la Ventanilla Única de Correspondencia.

- Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002 “Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.

1.5. Marco conceptual

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia han venido adquiriendo las entidades del estado en la última década, toda vez que su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Como Entidades públicas al servicio de los ciudadanos, es esencial para el Ministerio de Transporte tener definido claramente el tipo de ciudadanos que atienden, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia hacia los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de las Instituciones involucradas, por el contrario es una conciencia que está ligada de manera intrínseca a la misión institucional de cada entidad y, por ende, debe ser aplicado por todos los servidores públicos de Planta Central, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte.

1.5.1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

En el marco de la anterior orientación estratégica, el PNSC ha ejecutado en conjunto con 101 Entidades Públicas que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, un Plan de Acción con actividades claves en los siguientes 4 frentes de trabajo:

- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.
- Consolidar la articulación interinstitucional

1.6. 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 el Ministerio de Transporte son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

1.6.1. Atributos del buen servicio

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

- **RESPETUOSO:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **AMABLE:** cortés pero también sincero.
- **CONFIABLE:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **EMPÁTICO:** la capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **INCLUYENTE:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **OPORTUNO:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **EFFECTIVO:** resuelve lo pedido.

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

Los ciudadanos 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 ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- 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 servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

1.6.2. 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 servidores públicos que atienden a los ciudadanos 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 ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras hablan
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

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 ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

1.6.3. 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.

1.6.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos 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 ciudadano 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 ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

1.6.5. 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.

1.6.6. Atención de 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.

2. CONCEPTOS CLAVE

2.1. El Servicio, un Modelo para vivirlo en la Entidad

Entender las necesidades de los ciudadanos-clientes e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas.

Un enfoque en el que la dirección de la entidad tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano-cliente.

2.2. Momentos de Verdad

Toda interacción entre el ciudadano-cliente y la Administración Pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos-clientes con servidores públicos de la entidad, ciudadanos-clientes con ambientes de la institución, ó la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad del estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

2.3. Ciclo del Servicio

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio ó trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-cliente.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-clientes, viendo la entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-cliente, para lo que se requiere compromiso de la dirección, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-clientes al tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar obstinadamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención.

2.4. Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios y/o escenarios a través de los cuales los ciudadanos-clientes, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

2.4.1. Canal Presencial

Espacio físico en el que los ciudadanos-clientes interactúan de forma personalizada con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos-clientes. Para efectos de este documento se hablará de Centro de Atención Presencial.

2.4.2. Canales digitales

Medios para comunicarse con el ciudadano a través de Internet, por un portal web, chat, correo electrónico, redes sociales como Facebook o Twitter, entre otros.

2.4.3. Canales Telefónicos

Dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano – cliente a través del sonido, representado por los teléfonos fijos, conmutadores y/o centros de contacto. Mediante este canal se pueden resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.

2.4.4. Canal Correspondencia

Canal de comunicación por medio escrito, en tiempo diferido, a través del cual los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

En una entidad con un modelo de servicio estratégicamente posicionado, se trabaja con entrega para generar valor al ciudadano, y para ello se requiere que dicho modelo esté basado en comunicación eficaz, que dé soporte total a los momentos de verdad del ciudadano-cliente, dejándole la sensación de tenerlo todo dispuesto a su favor y beneficio.

El ciudadano-cliente, según sea su perfil, necesita acceder cómodamente a los servicios de cada entidad de la Administración Pública, esperando ver en ella capacidad de respuesta, atención para entregarle servicios y soluciones efectivas con calidad.

Urge entonces el volcamiento de la entidad hacia una “actitud de servicio” que sea palpable a través de sus servidores públicos, quienes piensan, actúan, sienten y vibran en función del ciudadano-cliente, servidores públicos a los que además de su entusiasmo y mística, se les sumen herramientas amables que los conviertan en líderes que liberen su talento y creatividad.

A los servidores públicos además de los equipos e instalaciones que les facilitan crear magia en cada momento de verdad, se requiere brindarles herramientas para generar ideas, creatividad, innovación y hacerlos sentir menos inhibidos en su diaria comunicación con el ciudadano-cliente: un ejemplo de herramientas que les aportan altos estándares de conducta son los Protocolos de Atención.

2.5. Protocolo de atención

Es una guía o manual con orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos-clientes en los momentos de verdad.

2.5.1. Utilidad de los protocolos de atención

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan la experiencia, optimizan los recursos integrales y la capacidad de respuesta, y contribuyen a mejorar la calidad de vida de quienes proporcionan el servicio y quienes lo reciben. Dado que la forma en que se presta el servicio proyecta la imagen de la entidad; en todo momento el ciudadano-cliente debe percibir que la entidad está orientada a atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades, independientemente del canal de atención por el cual estén interactuando (presencial, telefónico o virtual).

3.ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La prestación de servicios en El Ministerio de Transporte, se clasifica en tres etapas: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

3.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación,
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano - cliente, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.

- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano - cliente.

3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- Se disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

4. CANALES DE ATENCIÓN

4.1. Protocolo de atención Canal Presencial

4.1.2. Consideraciones generales previas a la atención:

Del Servidor Público

- **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Recuerde que el lenguaje gestual,** debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.

- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán sabor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano-cliente. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.
- **El tono de voz:** es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos.

Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano-cliente le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.

- **La postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano-cliente tiene más significado de lo que Usted se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.
- **La rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

Consejos adicionales

- *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 un sentido común para resolver los inconvenientes que se presentan*
- *Cumplir con 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 periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.*

4.1.3. Del lugar donde se ofrece la atención

A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano-cliente, para esto tenga en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano-cliente, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- *Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.*

*Del entorno en los **Centros de Atención***

La administración del Centro de Atención debe ofrecer a los ciudadanos-clientes espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

- Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, asegúrese que su volumen sea adecuado para que no incomode a la interacción de los ciudadanos-clientes y los servidores públicos.
- Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas de los Centros de Atención.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verifique que los espacios de oficinas administrativas y baños se mantengan limpios.
- Verifique que diariamente se realice la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente de las áreas externas de los Centros de Atención, incluyendo jardines, andenes, materas, etc.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es del caso, programe mantenimiento preventivo periódico:
 - Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
 - Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
 - Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
 - Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
 - Señalización individual y general.
 - Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.
- Si el Centro de Atención tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
 - Comodidad
 - Seguridad.
 - Organización.
 - Buena señalización.
 - Parqueo preferencial a personas con discapacidad
- Si el Centro de Atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.

4.1.4. Ciclo de servicio



4.1.5. Acciones de anticipación

Guardias de Seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando obstruirle el paso
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la oficina a la cual debe dirigirse.

- Si Usted es el servidor público que tiene a cargo la administración del Centro de Atención, tenga en cuenta que el número de ciudadanos-clientes que acuden a la entidad por día puede ser variable, organice jornadas que le permitan administrar eficientemente a su personal de acuerdo a la afluencia.
- Para agilizar la atención disponga de un servidor público que preste un servicio de orientación o de barrido de filas.
- Si Usted es un servidor público que realiza barrido de filas o está ubicado en un punto de orientación, revise que el ciudadano-cliente traiga consigo todos los documentos necesarios para la realización de su trámite y agilice el direccionamiento hacia las diferentes áreas de atención, evite examinar si el ciudadano cumple con los requisitos o si su llenado es el correcto.
- Brinde información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano-cliente no tenga consigo alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo a que regrese cuando la haya reunido.
- Si existe la posibilidad que el documento faltante pueda ser diligenciado en el Centro de Atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Ello ayudará a que el ciudadano-cliente se retire satisfecho y no tenga que regresar.

4.1.6. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente:

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio.
- Es conveniente saludar, para lo cual se sugiere: saludar al ciudadano cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro disposición para atenderlo, es preciso decirle “Buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle en ¿qué le puedo servir?
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba al ciudadano-cliente, para darle el carácter homogéneo al servicio.

4.1.7. En los momentos de espera

- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano.
- Explique al ciudadano-cliente por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera.
- Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera
- En lo posible disponga de televisores con información institucional de interés, computadores para los ciudadanos con acceso a internet, máquinas de café y comida, charlas informativas, facilitadores que dirijan actividades físicas.

4.1.8. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio:

- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
 - Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
 - Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
 - Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
 - Señalización individual y general.
 - Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.
- Si el Centro de Atención tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
 - Comodidad
 - Seguridad.
 - Organización.
 - Buena señalización.
 - Parqueo preferencial a personas con discapacidad
- Si el Centro de Atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.

- Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
- Establezca como prioridad la atención al ciudadano-cliente, antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo que dispersen la atención.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
- Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano-cliente.
- Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano-cliente. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas Abiertas o generales o Cerradas específicas.

Las preguntas *Abiertas* sirven para:

- Establecer necesidades del ciudadano cliente
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del ciudadano cliente
- Obtener más información.

Preguntas *Cerradas* sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano cliente preste su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.
- Interprete las objeciones. Ej.: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- Mantenga la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Ideal una actitud natural, sin fingir.
- Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad, pues esto evidencia desinterés en lo que dice el ciudadano-cliente.
- Mantenga seguridad ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.

- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.

4.1.9. En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo

- Explique al ciudadano-cliente por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- Una vez finalizada la atención del último ciudadano-cliente que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coloque un aviso (Ya regreso). En lo posible coordine con compañeros, atención alternada para los ciudadanos-clientes que se encuentren en espera.

4.1.10. Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede

- Explíquelo el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporciónelo en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- Si el trámite finaliza en el mismo Centro de Atención, indíquelo la ubicación de este; llame al servidor público que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.
- Cuando se transfiera la atención a otro servidor, si le es posible cerciórese que su compañero lo atienda.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano-cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

4.1.11. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente:

- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrezcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.

- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Cerciórese que para el ciudadano - cliente es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

4.1.12. De la finalización de la atención.

- Si es preciso, informe al ciudadano-cliente, ¿qué sigue en el proceso?
- Pregúntele: ¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano-cliente.
- Agradezca al ciudadano-cliente por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir. Después de los momentos de verdad.
- Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos para ello.
- En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

4.1.13. Si el ciudadano-cliente 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 aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano 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 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 espera 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.

4.1.14. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad física motora:

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, disponga de butacos o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- No tocar ni cambiar sus instrumentos de ayudas con muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de rueda, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro

4.1.15. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- 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
- Sino entiende lo que la trata de decir, se puede pedir que lo repita o, sino que lo escriba. No aparenta haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse que sea breve y claro.
- Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

4.1.16. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad con sordoceguera:

- Es preciso informar que está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en 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.

4.1.17. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad visual:

- Salude claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hable siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario

4.1.18. Si el ciudadano-cliente en condición de 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

4.1.19. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- 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 las personas

4.1.20. Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad 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.

4.1.21. Grupos Étnicos minoritarios:

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- 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, 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.

4.1.22. Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos-clientes inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano - cliente se desahogue, no lo interrumpa.

- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano-cliente.
- Hágale saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano - cliente una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

4.2. Protocolo de atención Canales digitales

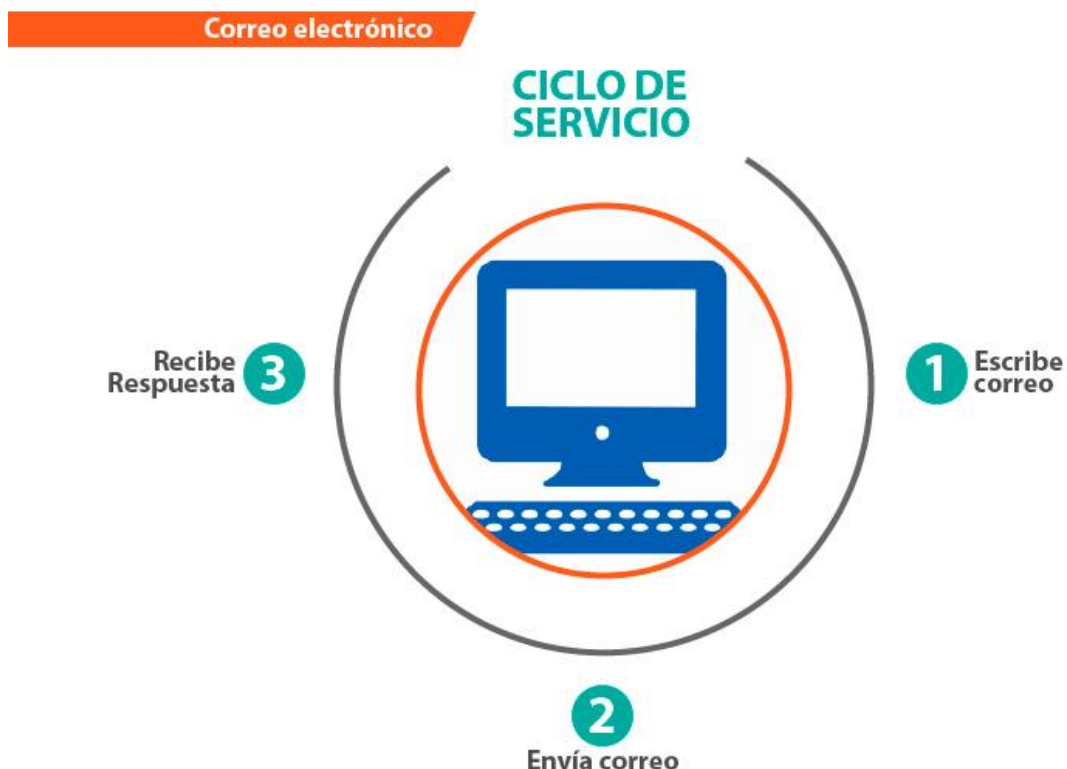
Los canales electrónicos han visto un amplio crecimiento en las últimas dos décadas, acompañado de una notable mejora en el acceso y adopción de las tecnologías que habilitan este tipo de canales. Aun cuando los niveles de penetración de Internet no alcanzan aquellos de televisión y telefonía, no cabe duda que existe mayor conectividad a Internet, y la oferta de servicios será uno de los factores que faciliten este proceso. Dado que estos canales requieren de un aprendizaje específico por parte de los ciudadanos-clientes, es ideal que las entidades vayan implementando canales de este tipo, con el fin de ir creando las competencias necesarias para atenderlos.

Una buena parte de estos canales hacen uso de texto en la presentación de los mensajes que por allí se transmiten. En este sentido, las consideraciones del lenguaje y la presentación de la información son consistentes con las que se usarían en canales impresos. En particular, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones comunes a todos los canales electrónicos, según el propósito del servicio que se presta.

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

4.2.2. Recomendaciones generales atención por correo electrónico



- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso manual de marca, plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

4.2.2.1. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

4.2.2.2. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

4.2.2.3. En la finalización del servicio correo electrónico

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la oficina,

correo electrónico, el nombre, la dirección web y física de la Entidad. Recordar usar la plantilla de firma del Ministerio de Transporte.

- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del funcionario.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.

Ejemplo estructura para respuesta por correo electrónico:

The screenshot shows an email composition window. The 'Para...' field contains 'abcdefghijklm@xxxx.com'. The 'Asunto' field contains 'RE: Solicitud de información'. The main body of the email contains the following text:

Respetado señor (Apellido o nombre del ciudadano),

En atención a su solicitud, formalmente le manifestamos que los centros de enseñanza automovilística, habilitados por el Ministerio de Transporte y que se encuentren enrolados en el sistema RUNT, se encuentran en línea, razón por la cual, el certificado de enseñanza, debe ser enviado por el C.E.A, una vez el alumno culmine el curso de enseñanza, cumpliendo con lo estipulado en el Decreto No 1500 de 2009 y la Resolución No 3245 de 2009.

Cordial saludo,

Funcionario de la Entidad
Cargo
Dependencia
Ministerio de Transporte
correo@mintransporte.gov.co
Tel: 3240800 ext. 0000
Av. El Dorado CAN entre Carreras 57 y 59.
Bogotá, Colombia
www.mintransporte.gov.co

Below the text are the logos for MINTRANSPORTE and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN'. At the bottom, there is a section for 'LÍNEAS DE ATENCIÓN' with contact numbers for Bogotá (5 953596) and National (01 8000 112042), and social media icons for Twitter (@MintransporteCo), Facebook (MintransporteColombiaOficial), YouTube (mintransporteco), and Instagram (Mintransporte).

4.2.3. Protocolo de Atención por chat



4.2.3.1. Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
 - Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
 - Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
 - Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
 - Señalización individual y general.
 - Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.
- Si el Centro de Atención tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
 - Comodidad
 - Seguridad.
 - Organización.
 - Buena señalización.
 - Parqueo preferencial a personas con discapacidad

- Si el Centro de Atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.

4.2.3.2. En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

4.2.3.3. En el desarrollo del servicio

Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
 - ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
 - ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

4.2.3.4. En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

4.2.4. Protocolo de atención Redes Sociales



El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, You-Tube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

4.2.4.1. Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

4.2.4.2. En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

4.2.4.3. En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

4.2.4.4. En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

4.3. Protocolo de atención canales telefónicos

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de contacto.

4.3.1. Atención teléfonos oficina

4.3.1.1. Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- 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 auricular 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 ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

4.3.1.2. Algunos consejos adicionales

- **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 energético que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **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 ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

4.3.2. Centro de Contacto

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

4.3.2.1. Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

4.3.2.2. En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

4.3.2.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, 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 la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

4.3.2.4. En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

4.4. Protocolo de Atención Canal Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, 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.

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos
- Cuando existan regionales, en cada regional deberá existir un responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia. Si existen varias sucursales en una misma ciudad, la entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo

4.4.1. Correspondencia



4.4.1.1. Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

4.4.1.2. En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

4.4.1.3. En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registre en sistemas manuales o automatizados las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del

ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la entidad

4.4.1.4. En la finalización del servicio

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e infórmele al ciudadano sobre el traslado
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al ciudadano por acudir a la entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos.
- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
 - ✓ Número de radicado
 - ✓ Nombre dirección, teléfono de la entidad
 - ✓ Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario
 - ✓ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento
 - ✓ Saludo
 - ✓ Texto: cuerpo del mensaje
 - ✓ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
 - ✓ Firmante: firma, nombre cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.
- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano en caso en que éste la solicite

4.4.2. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

5.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal 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 normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio 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 de los registros y archivos públicos de acuerdo con 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.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

5.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

5.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

6. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de

2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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 inexequibilidad 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 del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

6.1. 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 en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará este tratamiento para suministrar la respuesta al peticionario

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar 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 .

6.2. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

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

Peticiones, quejas y/o reclamos enviadas por ciudadanos en condiciones especiales de vulnerabilidad (desplazados y victimas), plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

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 tres (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 PQRS 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 ciudadano 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.

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

6.3. Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y los servidores o contratistas deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano 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 completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

6.4. Deberes de los ciudadanos 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. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta. 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.

7. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación 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 ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano 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 ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

7.1. Nivel de satisfacción del ciudadano

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

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

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

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