MINISTERIO DE TRANSPORTE

Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía

VERSIÓN 2

Grupo de Relación Estado – Ciudadano
Secretaría General
Ministerio de Transporte









Contenido

Alcance del protocolo Ministerio de Transporte 3

Objetivos 4

Elementos comunes a todos los canales 5

Atributos del buen servicio 7

Ciclo de servicio 8

Etapas del protocolo 9

Factores claves que impactan en la ciudadanía 10

Conociendo a la ciudadanía 11

Atención a personas alteradas 12

Lenguaje (comunicación verbal y no verbal) 13

Pautas para tener en cuenta antes de la atención 15

CANAL TELEFÓNICO 18

Atención telefónica en el call center 21

Atención telefónica en oficinas 22

Mensajes de texto (SMS) 23

CANAL VIRTUAL 25

PQRSD web 25

Videollamada 27

Correo electrónico 29

CANAL PRESENCIAL 31

Pautas generales en la atención 31

Acciones de anticipación 35

Servidores y colaboradores de ventanilla 36

CANAL ESCRITO 38

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON UN ENFOQUE DIFERENCIAL 40

Objetivo 40

Conceptos clave 40

Recomendaciones de atención en los canales presenciales y no presenciales 42

Recomendaciones de atención en los canales no presenciales de personas con discapacidad 49

NIVELES Y ACUERDOS DE SERVICIO 50

Niveles de atención 50

Acuerdos de Servicio 54

GLOSARIO GENERAL 55

ANEXO 1 58

Alcance del protocolo Ministerio de Transporte

La información contenida en el presente documento se basa en la Política de Servicio al Ciudadano el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Decreto 1082 de 2015, Decreto 2623 de 2009, CONPES 3785 de 2013 y la caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía.

Esta herramienta contribuye al fortalecimiento de las habilidades de servicio en las y los servidores y colaboradores del Ministerio de Transporte a nivel nacional, tengan o no contacto directo con la ciudadanía.

Objetivos

General

Establecer una herramienta que facilite el fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención a las y los usuarios, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente al relacionamiento con la ciudadanía.

Específicos

- Desarrollar y fortalecer destrezas y habilidades sobre servicio a la ciudadanía en los servidores y colaboradores públicos del Ministerio de Transporte que atienden directa e indirectamente, a través de los diferentes canales de atención.
- Fortalecer la calidad del servicio prestado a los grupos de valor a través de los diferentes canales oficiales de atención.
- Promover en los servidores y colaboradores del Ministerio de Transporte la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de nuestros grupos de valor.
- Divulgar el protocolo de servicio a la ciudadanía como herramienta orientadora para la atención de la ciudadanía en los diferentes canales de atención del Ministerio de Transporte.



Elementos comunes a todos los canales

Los canales de atención son el medio al que acude la ciudadanía para interactuar con la Ministerio para realizar trámites, solicitar servicios, consultar información, solicitar orientación o asistencia, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con el quehacer de nuestra Entidad.

Los canales de atención oficiales dispuestos por el Ministerio de Transporte para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual. Estos funcionan a través de diferentes medios que permiten que dicha interacción se dé, y así poder brindar la atención u orientación necesaria a los requerimientos, de la ciudadanía desde el lugar donde se encuentren.

A continuación, detallamos los canales y medios oficiales de atención con los que cuenta el Ministerio de Transporte:

Telefónico:

Se compone por los medios que permiten a los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su teléfono fijo o celular:

- **Desde Bogotá o el exterior:** (+57 601) 324 0800 opción 1.
- **Gratuito nacional:** 01 8000 112042.
- **Línea de transparencia:** 01 8000110950.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



Virtual:

Permiten a los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su tableta, computador o teléfono celular, desde donde se encuentren:

- **Videollamada:** Los usuarios deben agendar su cita de atención a través de la página web del Ministerio www.mintransporte.gov.co en la opción **"Atención Videollamada"** o directamente en el enlace https://bit.ly/2UFTeTf
  Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Chat:** Nuestros usuarios pueden acceder a través de la página web www.mintransporte.gov.co en la pestaña **"Hable con Nosotros"**.
  Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Radicación por el portal web:** Ingrese a www.mintransporte.gov.co, en la sección de Servicios en la opción **"Radicar PQRSD y hacer seguimiento"** o en el enlace:
  https://mintransporte.powerappsportals.com/

- **Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co**, a vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

Presencial:

El Ministerio de Transporte cuenta con:

- **Veinte (20) Direcciones Territoriales*** cuya información de ubicación y contacto puede consultar en el siguiente enlace https://bit.ly/3idytqQ, en este momento la atención presencial no se encuentra habilitada en todas las Direcciones Territoriales por lo cual se requiere comunicación previa para consultar si están prestando atención presencial.

- **Treinta y tres (33) Inspecciones Fluviales*** cuya información de ubicación y contacto puede consultar en el siguiente enlace https://bit.ly/3idytqQ y se encuentran prestando atención presencial.

- **Sede Central Bogotá:** si necesita atención presencial en la Sede Central Bogotá puede agendarse aquí: https://bit.ly/3AjYqyH. El horario de atención en sede central es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

* El horario de las direcciones territoriales e inspecciones fluviales varía dependiendo del territorio dónde se encuentra ubicada.

Escrito:

Se compone por el correo físico de la Entidad, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus documentos:

- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en sede central en Bogotá, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte. Puede consultarlas a través del portal web www.mintransporte.gov.co.

Desde Bogotá o el exterior:
(+57 601) 324 0800 opción 1

Gratuito nacional:
01 8000 112042

Línea de transparencia:
01 8000110950

www.mintransporte.gov.co



Atributos del buen servicio

Para brindar un servicio de calidad, debemos cumplir con ciertos atributos relacionados con las expectativas que posiblemente la o el usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** las personas esperan ser reconocidas y valoradas sin que se desconozcan sus 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 las personas sin distinción, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de una o un ciudadano, porque debe satisfacer a quien lo recibe. Para lograrlo, se debe comprender las necesidades de las personas, lo que a su vez exige escucharlos.

Las personas necesitan información oportuna, clara y completa. Respuestas como *"No sé…"*, *"Vuelva mañana"* o *"Eso no me toca a mí…"* son vistas como un mal servicio y pueden alterar a nuestro interlocutor. Por esto debe:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer la mayoría de los trámites y servicios que presta el Ministerio de Transporte, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.

- Seguir el procedimiento (el conducto regular) con los temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, o que sea incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato, encargado o líder para que resuelva de fondo.

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





Ciclo de servicio

Es una secuencia continua de actividades realizamos diariamente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en cada canal de atención. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre la o el usuario y el Ministerio, terminando temporalmente cuando se considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando decide regresar por el mismo tema.

Este ciclo de servicio se presenta en todos los canales de atención en los momentos de verdad (momento de atención), siendo los que marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio y en la imagen de la Entidad. En este ciclo, los grupos de valor interactúan con los que cumplimos diferentes (roles) al interior del Ministerio, en el marco del servicio público:

Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser muchas veces el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier sede. Por esto, es necesario contar con su disposición para que, una vez verificada la labor de seguridad, direccionen a las personas al punto de información para la atención requerida.

Rol de las y los Orientadores o Anfitriones

Este rol se encuentra en el punto de atención en los módulos de asignación de turnos (cuando se cuenta con este sistema), o en un módulo exclusivo para dar orientación inicial al que lo requiere, según el diseño y recursos de la sede. Si usted tiene a cargo este rol, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debe orientar a la ciudadanía una vez confirme que cumple con los requisitos para realizar sus trámites y servicios.
- En dado caso que la inquietud o trámite no sea de competencia del Ministerio de Transporte, explíquele el por qué, y remítalo a la entidad competente.
- Si el asunto es de nuestra competencia, diríjalo hacia la sala de espera o al módulo que atenderá su requerimiento.
- Si la persona tiene alguna discapacidad o condición, esté atento a las necesidades específicas que tenga.*

Rol de las y los servidores y colaboradores públicos de la Entidad

Son los que interactúan con la ciudadanía de manera directa o indirecta, es aquí donde se materializa la prestación de la atención y donde cuentan con la probabilidad de solución a sus necesidades.

Rol del líder responsable del punto de atención

Es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en condiciones óptimas y monitorea la permanente de la prestación del servicio, velando por el cumplimiento de los términos y requisitos para acceder a los trámites y servicios. Por lo general es la persona que tiene a cargo la sede o punto de atención.

* Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.

Etapas del protocolo

En la definición de los protocolos,* se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. Para esto se identifican estas etapas básicas:

- **Apertura:** inicia con una bienvenida, una presentación y un saludo que permita la ciudadanía se sienta bien recibido y que la atención está puesta en él, brindándole respeto, confianza, y que su inquietud será escuchada y contestada por quien dará atención a su requerimiento.

- **Análisis y comprensión:** en el momento de verdad es importante escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por la o el usuario. Es necesario, en esta etapa de contacto, mantener objetividad para brindar un servicio efectivo.

- **Intervención y solución:** es necesario conocer el rol, función y punto de vista de las personas involucradas que van a intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.

- **Cierre:** finaliza con una encuesta de satisfacción del servicio prestado, seguido de la despedida.

---

* Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.





Factores claves que impactan en la ciudadanía

- **Actitud:** se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía, la o el servidor o colaborador debe mostrar comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, y sentido de pertenencia con la institución que representa.

- **Comunicación:** se manifiesta cuando hay una comunicación en doble vía, por diversos canales, para el intercambio de información.

Por esto, la comunicación con la ciudadanía debe ser cordial, accesible y asertiva. Es importante escuchar con atención sus solicitudes, confirmar la información, responder teniendo en cuenta los lineamientos de la estrategia de Lenguaje Claro, los requerimientos y hacer retroalimentación del mensaje las veces que sea necesario, adaptándose al modo de comunicación del solicitante.

- **Imagen:** a nivel organizacional, es la visión con la que ve una persona a una empresa en el mercado. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio.

Por lo anterior, la imagen que proyectan las y los servidores o colaboradores de sí mismos y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo, disposición para servir) y la comunicación verbal y no verbal (tono de voz, gestos, palabras que utiliza, forma de escuchar), son factores determinantes cuando se pretende medir la experiencia de las y los ciudadanos.



Conociendo a la ciudadanía

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una oportunidad para brindar un servicio de calidad, *"No existe una segunda oportunidad para una primera impresión"*. Para esto, se debe reconocer su importancia.

Como primera medida, tener siempre presente que las y los ciudadanos prefieren que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los tratemos con empatía.
- Los orientemos con precisión, veracidad y oportunidad.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Les brindemos respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Les facilitemos en un ambiente digno en el Punto de Atención.

Se espera que las y los servidores o colaboradores públicos atiendan a la ciudadanía con una buena actitud de servicio. No se trata tanto de pensar en la o el usuario, sino pensar como ellos o ellas y ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato diferencial.

En este sentido, debe:

- Anticiparse a las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para superar las expectativas de buen servicio.

Con esto la ciudadanía se llevará una buena impresión porque:

- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Lo orientamos con claridad y precisión.
- Lo atendemos con calidez y agilidad.

Pero se llevará una impresión negativa cuando:

- Lo tratamos de manera altiva o desinteresada.
- Lo hacemos esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tenemos la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Atención a personas alteradas

Aunque el buen servicio sea la regla, si la o el ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si persiste en su actitud, la o el servidor o colaborador debe llamar a su superior para darle manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos o ciudadanas inconformes, en algunos casos por desinformación.

Po eso es recomendable:

- Mire la persona a los ojos y mantenga una actitud amigable; no se muestre agresivo tanto verbalmente como con sus gestos y/o postura corporal.
- Dejar que se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa y sí que menos, entablar una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal; la o el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No pierda el control; si usted conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- Cuide el tono de voz, muchas veces no es lo que dice, sino cómo lo dice.
- Use frases como *"lo comprendo"*, *"que pena"*, *"claro que sí"*, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si la situación ya es inmanejable por usted o vuelve a ocurrir con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección le propone algunas recomendaciones para manejarlo de una manera óptima:*

- Tenga presente que 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.

- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado, por ejemplo, el RUNT – Registro Único Nacional de Tránsito.

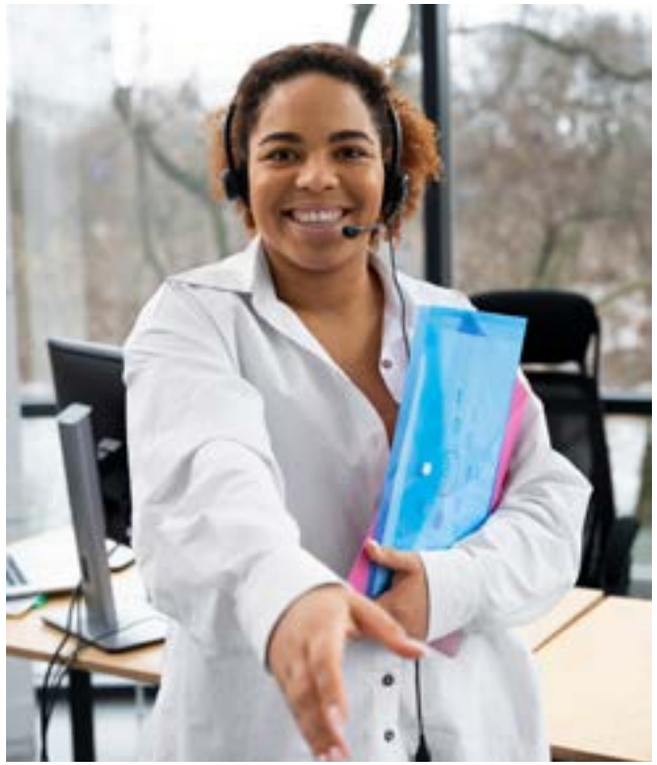
- Llámelo por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.

- Evítelo tutear o utilizar términos como *"mi amor"*, *"corazón"*, etc.

* Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.

- Para dirigirse a él o ella encabezar la frase con *"Señor"* o *"Señora"*.

- Evite darle respuestas cortantes del tipo *"Sí"*, *"No"*, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se le puede dar la respuesta que se 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 comprenda la razón. He aquí hay algunas pautas que le pueden ayudar a que la respuesta negativa sea recibida de mejor manera:

- Explíquele con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Si los tecnicismos son necesarios, explíquele que significan.

- De alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la o el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición, le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegúrese que la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Consejos para dar respuesta en caso de no resolver favorablemente una solicitud:

A continuación, se detallan algunas ideas para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que la o el ciudadano se sienta inconforme. ¿Cómo hacerlo?:

- Ofrézcale una disculpa por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga *"Lo que voy a hacer es…"* y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación, recuerde no debe comprometerse con lo que no puede cumplir.
- Diga luego: *"Lo que usted puede hacer es..."* y recomiende una solución temporal y pronta, o ciertas medidas, que el ciudadano o la ciudadana pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradézcale por su comprensión.



Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por esto:

- Escúchelo con atención y sin interrumpir.
- Formule todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que está solicitando.
- Explique en primera instancia lo que puede hacer y luego déjele claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Ponga de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que la o el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, solicite contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Evite respuestas cortantes del tipo "*sí*", "*no*", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



Pautas para tener en cuenta antes de la atención

Presentación personal

La apariencia personal produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio, refuerza la imagen integral del Ministerio de Transporte y da importancia a la sede o canal por el cual estén recibiendo atención.

Por consiguiente, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Identifíquese con su respectivo carné.
- Evite el uso de ropa que se vea desgastada o sucia. Luzca el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, aplíquelo antes de la llegada al puesto de trabajo y preferiblemente debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista del público.
- Si usa uniforme, úselo conforme lo indicado por la Entidad o prestador de servicios correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores (a no ser que sean institucionales), entre otros.
- Si usa corbata, manténgala bien ajustada al cuello.
- Garantice el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables, como el de cigarrillo.
- Evite el uso de audífonos (a no ser que el servicio lo amerite), páginas comerciales o redes sociales no institucionales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde preste el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Un puesto de trabajo sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden y descuido, no solo en el lugar de trabajo o módulo de atención, sino en la sede afectando la imagen institucional.

Debe ser de interés ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de su puesto de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia, además porque facilita el desarrollo de las actividades asignadas.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del público.
- No tenga elementos distractores como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- Evite consumir alimentos o reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos guárdelos en las gavetas del escritorio, solo mantenga a la vista lo necesario.
- Los documentos archívelos lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- Evite que la papelera de basura esté llena.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros, revíselos diariamente antes de iniciar su labor. Pruebe antes de iniciar su atención que los elementos de cómputo funcionen correctamente.



Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía

Es requisito ofrecer espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo.

Para lograrlo el personal encargado debe realizar lo siguiente:

- Hacer limpieza y mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes, entre otros.
- Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como las puertas y sillas.
- Limpiar las oficinas administrativas y los baños.
- Mantener paredes e interruptores limpios.
- Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.
- Limpiar los vidrios internos y externos, y las persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.
- Con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:
  - » Mantenimiento a luminarias interiores y exteriores, y elementos que las componen, desde que se cuente con el personal calificado para dichas labores o si no pedirle al área encargada dicha labor.
  - » Limpieza de carteleras e información contenida en ellas.
  - » Mantenimiento de la fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
  - » Mantenimiento y limpieza de baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
  - » Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
  - » Mantenimiento y limpieza de módulos de atención y silletería.

Pautas generales en la atención

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- Documéntese sobre la información que va a transmitir.
- Prepárese antes de la atención. Así le resultará más fácil comunicarse con la o el ciudadano y entenderlo.
- Tome notas. Esto le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte cuando no esté seguro de comprender lo que le están indicando.
- Demuéstrele que está atento diciendo de vez en cuando *"sí, entiendo"*, y muestre empatía a través de su voz con frases como *"entiendo su situación"*.
- Frases de recuerdo: si desea que la persona dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo *"decía usted que…"*; después prosiga con alguna pregunta como: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿cómo?
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree le van a decir y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- Tenga tacto en el momento que el ciudadano o ciudadana haga una pausa; aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo. Permítale, si es el caso, continuar.
- Respire pausadamente.
- Reitere los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que el ciudadano o ciudadana le manifieste.

A continuación, detallamos cada uno de los aspectos de los canales de atención:





CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y la Entidad. Cualquier persona podrá comunicarse a través de un teléfono fijo o móvil. Este Canal es atendido por un agente con el conocimiento suficiente para orientar al usuario acerca de su inquietud o requerimiento. El Ministerio de Transporte en la actualidad tiene disponibles las siguientes líneas telefónicas:



(+57 601) 3240800

dirigida principalmente para los habitantes que viven en Bogotá o en el exterior.

01 8000 112042

dirigida principalmente para la interacción de las personas que viven fuera de Bogotá, es gratuita.

01 8000 110950

está dispuesta para que la ciudadanía denuncie posibles casos de fraude y actos no éticos al interior del Ministerio que incluyen a las y los servidores y colaboradores públicos de la Entidad.

Ciclo del servicio



Recomendaciones generales para la atención por teléfono

- Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantenga una postura relajada y natural, esto proyecta el tono de voz.
- Manténgase actualizado acerca del uso de las funciones del teléfono y/o computador para atender las llamadas sin dificultad.
- Disponga de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando.
- Mantenga a la mano un listado de las sedes de la Entidad, dentro y fuera de la ciudad
- Siga los guiones establecidos al responder.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada, si por fuerza mayor lo requiere, es necesario explicarle a la o el ciudadano que lo espere un momento en línea y retome máximo en un minuto la atención.

Recomendaciones para manejo del cuerpo

- **El tono de voz:** Debe tener en cuenta que, a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza que 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. Debe usarse un tono vivaz y enérgico, sin exagerar, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición para servir.

- **La vocalización:** Pronuncie claramente las palabras, sin omitir pronunciar letras; respire 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 pero rítmico; si vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.



Recomendaciones en la estación de trabajo

- Revise 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.

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?"*.

En el desarrollo del servicio

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Espere, sin interrumpir, a que la o el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, infórmele qué paso sigue en el proceso.

Si debe dejar la llamada en espera

- Explíquele por qué debe poner la llamada en espera, y dígale el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si ve que el tiempo de espera se puede alargar, dele la opción de que se mantenga en línea u ofrézcale devolver la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan; si la o el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando la o el ciudadano haya aceptado esperar, retome cada minuto la llamada y explíquele cómo va su gestión o dígale "estoy trabajando para usted, permítame un minuto más en línea".
- Al retomar la llamada, agradézcale por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquele de manera concreta la razón de la demora.
- Si es el caso, Infórmele la fecha o término en el que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio*

- Verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despídase amablemente, llámelo por su nombre.
- Permítale al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

* Al finalizar el servicio, recuerde siempre aplicar la encuesta de satisfacción de la atención.

Atención telefónica en el call center

La atención se brinda a través de un proveedor de servicios BPO que recibe llamadas a nivel nacional y atiende temas propios de la Entidad.



Acciones de anticipación

- Verifique que conoce las funciones del teléfono, herramienta o aplicativo de recepción de llamadas.
- Verifique que la diadema está en condiciones óptimas y que no tenga interferencias.
- Ensaye que funcione correctamente el computador, la conexión a internet y cargue con anticipación los aplicativos de consulta que requiera, para brindar oportunamente la atención.
- Mantenga una base de conocimiento que permita agilizar la atención y respuestas.
- Evite un tono robotizado, lento o muy rápido para comunicarse con su interlocutor, haga ejercicios de vocalización, tono y velocidad de la voz, esto permite que sus interacciones no superen el tiempo establecido de atención por tener que repetir la información una y otra vez.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como *“Buenos días”*, *“Buenas tardes”*, y tener en cuenta el guion establecido para la atención.

En el desarrollo del servicio

- Escuche con atención lo que necesita la o el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese que le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en el momento, amablemente comuníquele la situación y la posible solución.
- Si por la complejidad de la atención debe escalar el caso, explíquele al ciudadano o ciudadana la acción que va a realizar y cómo lo contactarán posteriormente.

En la finalización del servicio

- Si fue atendida la solicitud directamente por usted, confirme que le haya quedado clara la información y si requiere algo adicional.
- Despídase amablemente.

Atención telefónica en oficinas

La atención se brinda a través de las extensiones de la Entidad que conectan con las dependencias, direcciones territoriales o inspecciones fluviales.

Acciones de anticipación

- Verifique que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como *"Buenos días"*, *"Buenas tardes"*, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: *"¿En qué le puedo ayudar?"*

En el desarrollo del servicio

- Escuche con atención lo que necesita la o el ciudadano, sin interrumpir, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese que le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquele que se pasará la llamada al área encargada o dele el número de teléfono donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pídale al ciudadano o ciudadana que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marque la extensión, espere que contesten e infórmele a quien conteste que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia debe transferir una llamada sin verificar que alguien sí va a atenderlo. No hay nada más molesto que le pasen la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de que marque la extensión y no reciba respuesta, retome la llamada del ciudadano o ciudadana, tómele los datos como nombre, número de teléfono o móvil de contacto y correo electrónico. Coméntele al encargado de la dependencia competente sobre el tema, para que le devuelva la llamada o se contacte a través de los números de contacto.

En la finalización del servicio

- Si fue atendida la solicitud directamente por usted, confirme que le haya quedado clara la información y si requiere algo adicional.
- En caso de que transfiera la llamada infórmele al ciudadano o ciudadana que va a retomar la llamada (nombre del encargado).
- Despídase amablemente.

Mensajes de texto (SMS)

Son aquellos mensajes escritos que se envían y reciben entre teléfonos móviles y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

Acciones de anticipación

Evalúe si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, busque apoyo con el responsable del servicio en la Entidad):

- Conozca las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso del servicio que, muchas veces, pueden tener un costo directo individual.
- Tenga en cuenta la herramienta, plataforma o contacto para el envío de mensajes.
- Los mensajes no deben contener tildes ni caracteres especiales (#$%&…).
- Cuando una palabra esté compuesta por “ñ” preferiblemente reemplácela por la sílaba “ni”.

La Entidad en este momento maneja este tipo de mensajes con fines informativos o tipo encuesta de una pregunta y respuesta.

Chat y Whatsapp

A través de esta aplicación de mensajería se brinda atención al ciudadano, la cual está instalada en un teléfono móvil.

Ciclo de servicio



En el contacto inicial

Este medio permite la recepción de mensajes cortos o largos y su comunicación debe ser concreta. Para esto, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Una vez reciba el mensaje, lo primero que debe hacer es saludarlo según el guion establecido para el servicio.
- Analice muy bien el mensaje que contiene la inquietud o solicitud, con el fin de definir cómo responder.

En el desarrollo del servicio

- Las respuestas deben estar bien redactadas, sin faltas de ortografía, cumpliendo con los lineamientos de la estrategia de Lenguaje Claro.
- Enfóquese en la información que requiere, si no entiende algo, solicítele que amplíe la información.
- Mantenga una base de respuestas frecuentes para que le sea más fácil dar respuesta.

- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, sugiérale que va a escalar su caso para que sea contactado días después o si lo requiere, comunicarse a través de otro medio. Para esto utilice el formato o lineamiento adoptado por la dependencia para registrar el escalamiento.

- Si el ciudadano o ciudadana solicita que lo contacten días después, debe explicarle a través de qué medio lo van a contactar.

- Solicítele los datos de contacto o en caso de tener una base de datos con su información, confírmela.



- En lo posible no haga uso de las notas de voz y si lo hace es porque la información está verificada.

- Si hace uso de las notas de voz, vocalice bien y mantenga el micrófono a una distancia moderada. Recuerde que si lo acerca mucho puede crear interferencia o si lo aleja no se va a escuchar.

- Si no conoce la respuesta, es importante que pregunte a la persona encargada para ampliar o confirmar la información.

En la finalización del servicio*

- Si tuvo alguna dificultad para responder por falta de información, o que la misma está incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato o persona encargada para que resuelva de fondo o dé orientación.

- Para finalizar la atención use la despedida indicada en el guion de la atención.

* Al finalizar el servicio, recuerde siempre aplicar la encuesta de satisfacción de la atención.



CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formulario ciudadano (PQRSD - WEB) y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con la ciudadanía a través de redes sociales están establecidas en el Manual Estratégico de Comunicaciones del Ministerio de Transporte.



PQRSD web

El Sistema de Gestión Documental - Orfeo de la Entidad, le permite a la ciudadanía elevar las solicitudes de su interés, tales como: peticiones de interés general o particular, solicitudes de Información, solicitud de sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones; de igual manera puede consultar el estado de sus PQRSD vía internet e igualmente le permite al Ministerio llevar el control de las estadísticas de las interacciones escritas que se tienen entre la Entidad y los usuarios.

Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas, no se pueden modificar.
- Imprima los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.

Ciclo del servicio



Acciones de anticipación

- Responda únicamente los mensajes que llegan del formulario de PQRSD oficial, enlazado con el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, para realizar y haga seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) para evitar que venzan los términos.
- Verifique si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informe de ello al peticionario.

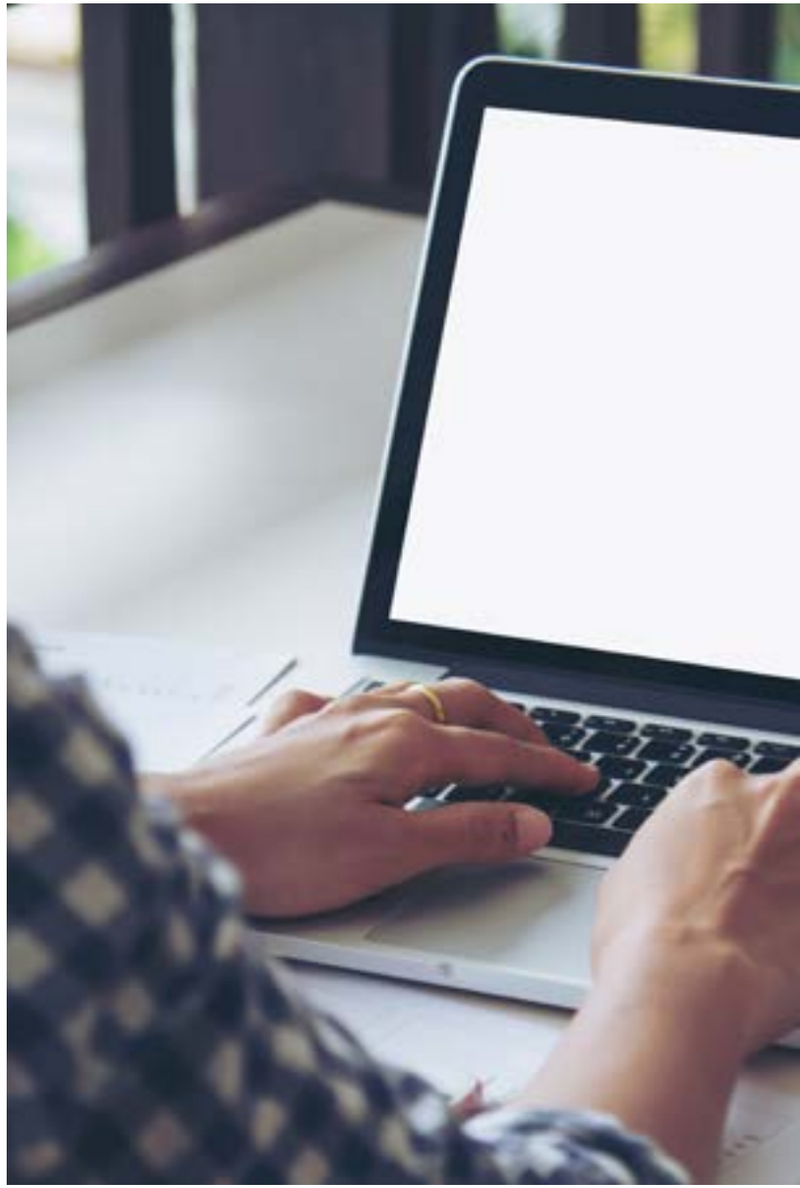
En el desarrollo del servicio

Para que las y los servidores y colaboradores públicos emitan respuesta, deben ingresar a su cuenta de ORFEO y realizar lo siguiente:

- Seleccione el radicado al cual se le va a dar respuesta.
- Recuerde que las plantillas de respuesta por tipo de radicado se descargan dentro de ORFEO.
- Una vez cargado el oficio, verifique que el código de barras contenga la fecha y el consecutivo del documento, tenga en cuenta que puede cargar anexos a la respuesta, si es necesario.
- Evite imprimir radicados, y/o generar plantilla de entrega, pues el sistema dará por finalizado el proceso de respuesta una vez el radicado cumpla con los siguientes vistos buenos: anexar, radicar, imprimir y enviar.
- En cuanto al contenido del oficio, incluya oraciones cortas, claras y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- Siempre use un texto preciso, claro y bien estructurado, pues esto evita malentendidos o confusiones al receptor.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara, precisa y gráfica de ser necesario.

En la finalización del servicio

- Debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el receptor lo identifique y se pueda poner en contacto con la entidad en caso de necesitarlo. Esto debe incluir: cargo, teléfono de la Entidad, el nombre y la dirección física y web de la Entidad.
- Evite cometer errores, para ello revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en *"Enviar"*. Con esta acción, reducirá los sobre costos, errores que afecten a la ciudadanía y/o la imagen de la Entidad.
- Tenga presente que los tiempos de respuesta a las PQRSD se encuentran establecidas en la Resolución 1245 de 2019, por lo que sus términos deben cumplirse.

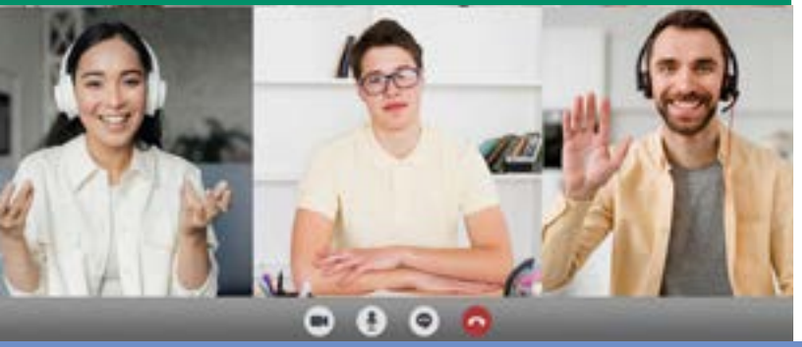


Videollamada

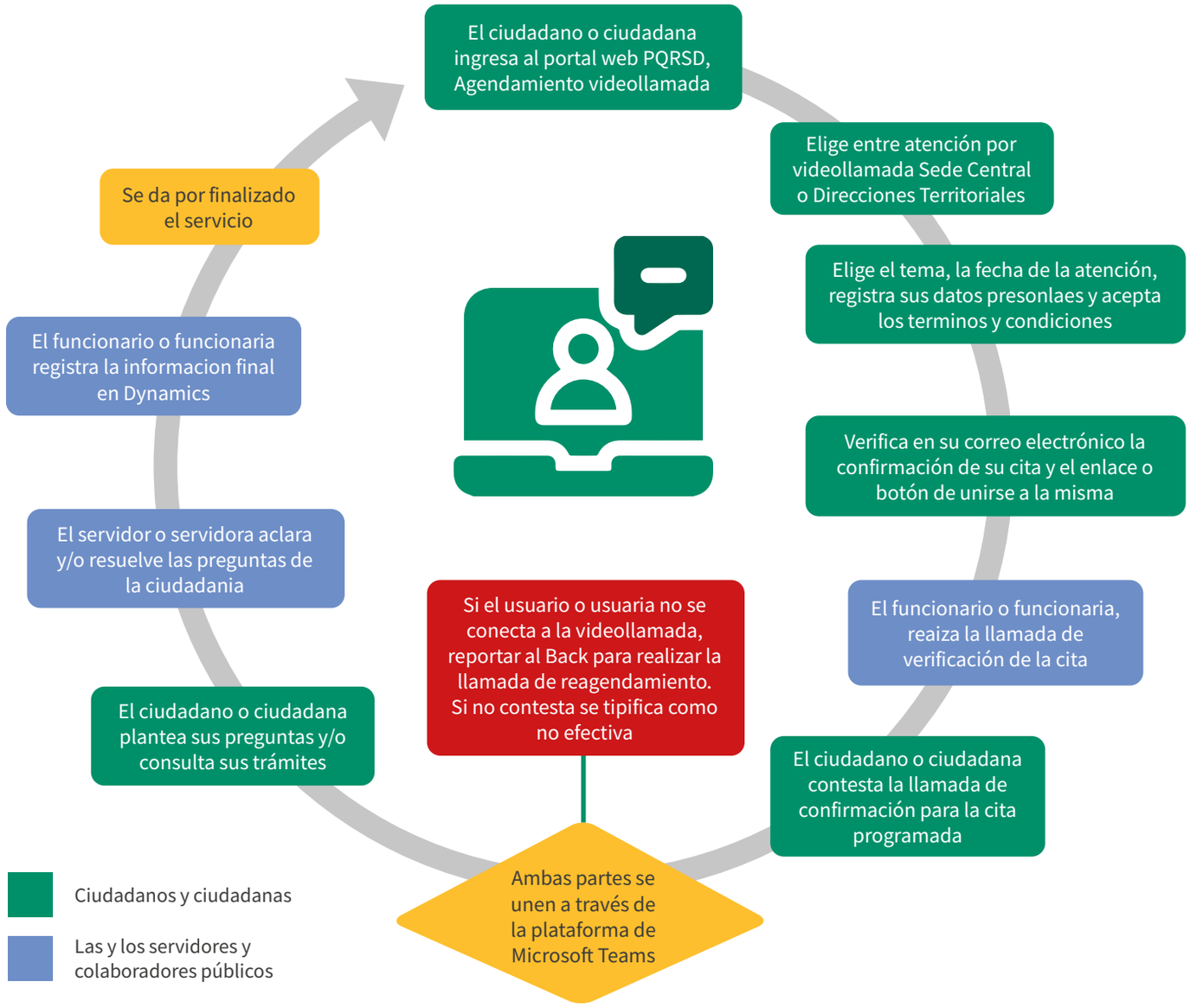
A través de la plataforma Microsoft y de sus aplicativos Microsoft Teams y Bookings, la ciudadanía puede acceder a citas virtuales desde cualquier lugar del mundo, para establecer contacto directo con la sede central del Ministerio de Transporte en Bogotá, o en las direcciones territoriales que se pueden ser consultadas aquí https://bit.ly/3tSUYJc.

Por este canal atendemos diferentes temas, tales como: transporte especial, infraestructura, homologación de vehículos, estado de trámites, devolución de saldos, avalúos, orientación sobre trámites ante organismos de tránsito, licencias de conducción, transporte terrestre, reposición integral de vehículos, etc.

Para consultar los temas y para agendar una cita por videollamada, lo puede hacer a través de este enlace: https://bit.ly/2UFTeTf.



Ciclo del servicio



Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta en la plataforma de Microsoft Teams, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso del guion establecido para las atenciones.

Acciones de anticipación

- Antes de cada atención, verifique el estado del equipo (cámara y micrófono), además de su conexión a internet.
- Verifique la información que el usuario o usuaria le comparte al momento de agendar la cita.

En el desarrollo del servicio

Para que las y los servidores y colaboradores públicos atiendan de forma eficiente las citas por videollamada, deben ingresar a su cuenta de Microsoft, Orfeo y demás aplicaciones que se requieran, así:

- Diariamente revise su calendario de atenciones.
- Recuerde verificar el enlace de su cita y/o el botón de unirse.
- Una vez ingrese a la sala, verifique que el usuario o usuaria que se una a la cita sea el titular de la misma, regístrelo y valide la información en Dynamics.
- Evite dar información privada o confidencial a la ciudadanía.
- Oriente y/o informe de manera clara, oportuna y precisa, evite los malentendidos o confusiones al receptor.
- Tengan en cuenta los términos y condiciones establecidos para este servicio.
- En caso de que el ciudadano o ciudadana no se conecte a su cita reportarlo de manera oportuna al back para realizar el proceso de soporte al usuario. De no lograr conexión, reportar la atención como no efectiva.

En la finalización del servicio*

- Debe asegurarse de reportar todas y cada una de las atenciones realizadas durante el día.

- Evite desinformar a la ciudadanía, en caso de requerir ayuda especializada o escalamientos, solicítelo al encargado o encargada del proceso.

- Nunca proporcione sus datos personales a la ciudadanía, indique siempre los canales oficiales de la entidad.

* Al finalizar el servicio, recuerde siempre aplicar la encuesta de satisfacción de la atención.



Correo electrónico

En este canal las ciudadanas y los ciudadanos, puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones, entre otras; haciendo uso de los dos correos electrónicos oficiales del Ministerio:

- **servicioalciudadano@mintransporte.gov.co,**

en este buzón se reciben y radican todo tipo de requerimientos y PQRSD que las personas y/o entidades requieran.

De igual forma, a través del correo de

- **notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co,**

se reciben única y exclusivamente notificaciones judiciales que provienen de la rama judicial.



Ciclo del servicio



Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta de Dynamics y del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.

- Asegúrese de que la documentación y la información allegada por la ciudadanía este completa y corresponda con lo estipulado en el artículo 16 *"Contenido de las peticiones"* de la Ley 1755 de 2015.

- Asigne el número de radicación correspondiente e informe al solicitante.

- En caso de que un usuario o usuaria envié una solicitud a su correo institucional y este requiera ser radicado, reenvíelo a las direcciones electrónicas habilitadas para radicación.

- Verifique que no existan solicitudes duplicadas o reiterativas que provengan de un mismo usuario o usuaria, de evidenciarlo informe al peticionante que solo se radicará la petición que se encuentre completa.

- Al momento de realizar el proceso de clasificación, asegúrese de tipificar correctamente la petición y de reasignarla a la dependencia competente.

- No radique correos con contenido malicioso o clasificados como *Spam.*

Acciones de anticipación

- Si la solicitud no corresponde con los parámetros establecidos o se encuentra incompleta, informe al peticionante de ello y requiera que complemente la información en un término de 24 horas. Si el peticionante no responde y el tiempo de espera ha finalizado, proceda a radicar.

- Verifique si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, tipifique el documento como traslado. Recuerde que en estos momentos tenemos interoperabilidad con la Superintendencia de Transporte, la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI y la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV.

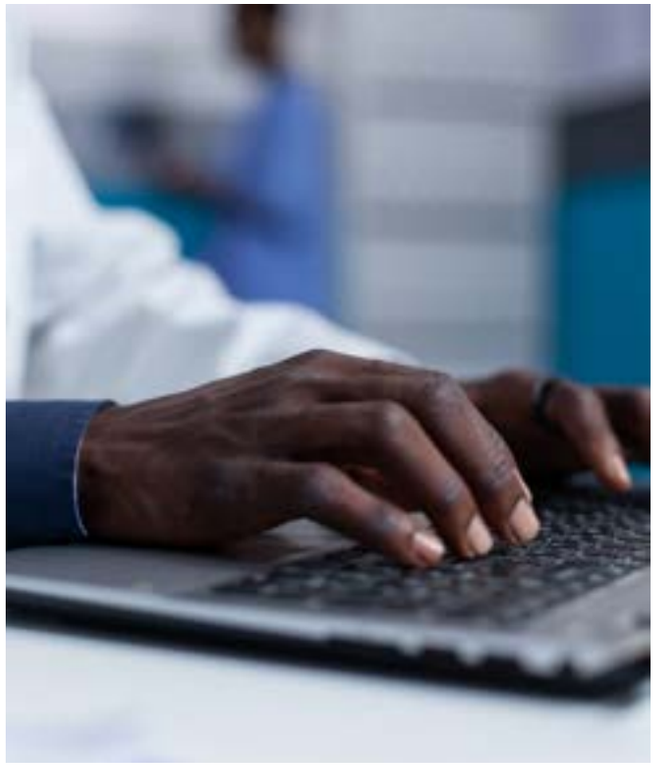
En el desarrollo del servicio

- Una vez cargado el oficio, verifique que la imagen principal y los anexos se encuentren cargados en ORFEO.

- No ingrese al sistema información no requerida como imágenes de logos y contenido publicitario.

En la finalización del servicio

- Recuerde que al generar un número de radicado el sistema informará al peticionante la radicación de su PQRSD.



CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que la ciudadanía, las y los servidores y colaboradores interactúan en un mismo espacio físico para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Entidad.



Pautas generales en la atención

En los casos que aplique:

- **Solicitud de cita:** Las y los usuarios se deben agendar para la atención, a través de la página web del Ministerio, en el botón de atención presencial sede Central Bogotá.

- **Confirmación:** una vez hecho el agendamiento el usuario es contactado por un colaborador/a de la entidad para confirmar la cita y la asistencia. En la llamada se informa la hora, fecha y dirección del Ministerio de Transporte, se brindan las recomendaciones para la asistencia a la entidad.

En general en todas las sedes:

- **Entrada:** La llegada de las o los usuarios a las instalaciones del Ministerio de Transporte, es uno de los puntos más importantes del ciclo de servicio ya que desde este primer momento la ciudadanía se lleva una primera impresión de la Entidad (presentación personal de las y los servidores y colaboradores, limpieza y orden de las instalaciones, iluminación, facilidad del ingreso entre otras).

- **Saludo del anfitrión:** Las y los ciudadanos deben sentirse bienvenidos, esto comienza con el lenguaje corporal, por eso debe sonreír, ser amable, mantener contacto visual y actitud de servicio. Para darle la bienvenida salúdelo: *"Buenos días/ tardes, bienvenido o bienvenida al Ministerio de Transporte. Mi nombre es... ¿en qué la o lo puedo orientar?"*.

- **Espera:** El ciudadano o ciudadana espera en sala, si la o el agente no se encuentran disponibles, pídale a las o los usuarios tomar asiento en sala indicándole un tiempo aproximado de espera.

- **Segundo saludo:** una vez llame al usuario/a la ventanilla o módulo de atención, es importante nuevamente saludarlo/a, antes de brindarle atención, Buenos días/tardes, bienvenido al Ministerio de Transporte. Mi nombre es (nombre del agente) soy la o él encargado de su atención hoy.

- **Registro de los datos del ciudadano:** Registre los datos de la o el ciudadano en el aplicativo Dynamics, realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención.

- **Revisión de requisitos:** Pregúntele atentamente cuál es el requerimiento de la o el usuario. Luego, revise y valide los requisitos y documentos.

- **Procesamiento de la solicitud:** Analice el servicio o trámite requerido por la o el usuario, valide la información en los aplicativos y dé respuesta.

- **Tiempo de consulta:** Es importante que le indique el motivo de la espera y el tiempo promedio de espera si es por una consulta en aplicativo o área del Ministerio de Transporte, al retomarlo se debe agradecer el tiempo esperado.

- **Despedida:** Antes de despedirse, para concluir, hágale resumen de la atención brindada, asegurando que el ciudadano tiene claro la información. Luego realice la encuesta de satisfacción y despedida: Sr, Sra. (nombre con el que se identifique) ¿le puedo colaborar en algo más? (esperar respuesta). Gracias por su visita al Ministerio de Transporte. Recuerde mi nombre es (nombre del agente).



Ciclo del servicio



Recomendaciones generales previas y durante la atención

- **Presentación personal:** debe ser impecable y apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria, política de ropa casual), dado que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano o ciudadana respecto a la Entidad. Cuide adecuadamente la imagen corporativa y mantenga su identificación visible.

- **La expresividad en el rostro:** generalmente el rostro es el primer punto en el que la o el ciudadano se fija. Su expresión facial es relevante.

  Ofrezca una sonrisa natural, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando. Por ello, es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que está transmitiendo.

  Recuerde que el lenguaje gestual y corporal 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 interés a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras de acuerdo al entorno, eso hace parte de una comunicación efectiva.

- **El tono de voz:** es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional demuestra la actitud con la que va a transmitir la información. 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. Comuníquese del modo que el ciudadano/a le resulte sencillo y cordial. Para ese fin, adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que aumente la receptividad y los mensajes sean captados íntegramente.

- **La postura:** este aspecto tiene más significado de lo que usted se pueda imaginar, ya que mejora su calidad de expresión cuando habla con el ciudadano/a. 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, y evite las posturas rígidas o forzadas.

- **La rapidez / eficiencia:** actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

Consejos:

- Haga contacto visual con el ciudadano o ciudadana desde el momento en que se acerca.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dé al ciudadano o ciudadana completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Use un sentido común para resolver los inconvenientes que se presentan.
- Cumpla con el horario de trabajo: de ser posible, preséntese en el punto de atención de 15 a 20 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanezca en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguien supla la ausencia.
- No coma en el puesto de trabajo durante 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 de la ciudadanía.

Tenga en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios (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.
- 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.



Entorno en sedes de la entidad

- Ofrezca 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 en la interacción de la o el ciudadano y con las o los encargados de brindar atención por parte de la Entidad.
- 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 del área 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.
- Periódicamente se debe realizar la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente, de las áreas externas de las sedes, incluyendo jardines (si los hay), andenes, materas, etc.
- Procure el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es el caso, programe o informe del mantenimiento preventivo periódico de:
  - 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, teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
  - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.
- Si la Sede tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
  - Comodidad
  - Seguridad
  - Organización.
  - Buena señalización
  - Parqueo prioritario para personas con discapacidad.
  - Si la sede no cuenta con parqueaderos, puede brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.





Acciones de anticipación

Guardias de Seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano o ciudadana y sonreír.
- Evitar obstruirle el paso a los ciudadanos y ciudadanas.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “bienvenido/a…”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano o ciudadana, 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 o ciudadana sobre la ubicación del dispensador de turnos o la oficina a la cual debe dirigirse.
- Si usted es el servidor público que tiene a la sede de atención, tenga en cuenta que la cantidad de ciudadanía que acude 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 las y los ciudadanos traigan 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 una o un usuario no tenga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo que regrese cuando la haya reunido.
- Si existe la posibilidad que el documento faltante pueda ser diligenciado en el punto de atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Esto ayudará a que se retire satisfecho y no tenga que regresar.

Servidores y colaboradores de ventanilla

Las y los servidores y colaboradores públicos de ventanilla pueden interactuar en diferentes momentos con el ciudadano. Para las diferentes atenciones tenga presente:

En el contacto inicial

- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido o bienvenida”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo ayudar?”.
- Preguntarle a la o el ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escúchelo con atención.
- Hágale saber que lo entiende con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.
- Responda a las preguntas del ciudadano y dele toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

- Explíquele al ciudadano 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 levantarse de su silla, Infórmele que lo va a hacer y espere hasta que le conteste positivamente.
- 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 atienda al último ciudadano o ciudadana que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, en lo posible coordine con compañeros para que lo cubran y más si es la única persona asignada para la labor.

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

- Explíquele el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina o entidad.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, escríbale en un papel la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono.
- Si el trámite finaliza en el mismo punto de atención, indíquele 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 a la o el usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Si no puede finalizar el trámite/ servicio solicitado por la o el ciudadano:

- Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.

- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele un término de tiempo probable y el medio utilizado para entregarlo. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan el desplazamiento de un lugar a otro de la o el usuario.
- Cerciórese que para el ciudadano o la ciudadana es una solución aceptable. Comprométase con lo que puede cumplir

En la finalización del servicio*

- Si es preciso, informe al ciudadano, ¿qué sigue en el proceso?
- Pregúntele: ¿Puedo ayudarle en algo más?
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano o ciudadana.
- Agradézcale por haberle dado la oportunidad de atenderlo y a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir.

* Al finalizar el servicio, recuerde siempre aplicar la encuesta de satisfacción de la atención.

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.

Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

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

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que la o el ciudadano se desahogue, no interrumpa.
- Evite pedirle que se calme
- Evite calificar su estado de ánimo.

Empiece a solucionar el problema

- Obtenga de la o el usuario toda la información que necesite.
- Verifique la calidad y cantidad de la información brindada repitiéndole todos los datos.
- Propóngale una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano o ciudadana, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- 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.



CANAL ESCRITO

Este medio permite a la ciudadanía, 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.

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



En cada Dirección Territorial e Inspección Fluvial deberá existir un responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia y se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Entidad cuenta con la herramienta virtual llamada Dinamycs, que centraliza la recepción de documentos a nivel nacional.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible a la ciudadanía 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 recibidos y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La Entidad debe determinar las y los servidores y colaboradores públicos autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

Acciones de anticipación

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

Ciclo del servicio



En el contacto inicial

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

En el desarrollo del servicio

- Utilice un lenguaje claro y conciso. Evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos. Si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.

- Reciba los documentos que el ciudadano o la ciudadana quiere radicar. Si el documento no es de competencia de la Entidad, explíquele por qué no lo es. En caso de que insista en radicarlo, recíbalo con previa autorización del coordinador a cargo.

- Solicite al ciudadano o ciudadana que destape el sobre para verificar el contenido, los anexos y proceder a hacer la radicación. Por otro lado, cuando la correspondencia llegue a través de empresas de mensajería, recíbalo, póngale sello y proceda a destapar para radicar.

- Recuerde que el número de radicado lo da el sistema de gestión documental de manera automática, en orden de llegada o salida.

- Verifique que los documentos no deben tener enmendaduras ni tachaduras.

- Registre en el sistema las comunicaciones recibidas, ingresando los datos la ciudadana o ciudadano: nombre, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfono, número de cédula, asunto, anexos y demás información que considere necesaria o se requiera.

- El sistema registra la fecha y la hora de radicado. Si le va a colocar un sticker con el número de radicado no debe cubrir o alterar el texto del documento.

- Devuélvale la documentación que fue digitalizada y radicada, a excepción de CD, DVD, fotografías, planos o demás anexos que se requieran para el trámite. Además, infórmele el proceso que sigue en la Entidad.

- Realice la clasificación, asignando la tipología del documento y el código de la dependencia destinataria.

- Los documentos con asuntos prioritarios deben ser informados y entregados al área correspondiente en el menor tiempo posible.

En la finalización del servicio

- Si el ciudadano o ciudadana desea hacer una petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud, indíquele cuál es el proceso para llevarlo a cabo.

- Agradézcale por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.



Atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial



Objetivo

Establecer una herramienta que facilite la atención de calidad e inclusión a la ciudadanía perteneciente a diferentes grupos poblacionales, a través de la estandarización de procesos, pautas y comportamientos que orienten a los y las servidoras públicas durante la prestación del servicio.

Conceptos clave

Antes de iniciar con este apartado, es necesario identificar y conocer los siguientes términos:

ASEXUAL: Persona que no se siente atraída sexualmente, afectivamente o emocionalmente por otra persona.

AUTORECONOCIMIENTO: Derecho de autonombrarse como perteneciente a un pueblo o grupo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en el mundo (Comisión de la verdad, 2022).

BISEXUAL: Persona que se siente atraída sexual, afectivamente y emocionalmente por hombres y mujeres.

COMUNIDADES NEGRAS: Hace referencia a el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen cultura, historia, tradiciones y costumbres propias, con el fin de mantener y conservar su identidad étnica (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

GAY: Persona que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra de su mismo sexo. Por lo general, esta palabra se usa para hacer referencia a los hombres.

HOMBRE TRANS: Persona que se identifica del género masculino, pero fue asignada al nacer con el sexo femenino. Sus expresiones de género son masculinas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.

INTERCULTURALIDAD: Reconoce la existencia de diversas culturas y grupos en una misma sociedad, las cuales establecen una interacción basada en el respeto reciproco, dentro de términos incluyentes, igualitarios y justos (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

INTERSEXUAL: Hace referencia a una persona que nace con caracteres sexuales (como los genitales, las gónadas y los patrones cromosómicos) que no se corresponden con las típicas nociones binarias sobre los cuerpos masculinos o femeninos (ONU, 2022).

LESBIANA: Mujer que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra mujer.

MUJER TRANS: Persona que se identifica del género femenino, pero fue asignada al nacer con el sexo masculino. Sus expresiones de género son femeninas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

NO BINARIA: Personas que no se identifican con el género femenino o masculino. Usualmente sus documentos aparecerán con la categoría de género no binario.

ORIENTACIÓN SEXUAL: Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.

PANSEXUAL: Persona que se siente atraída por otras sin importar su orientación sexual o su identidad género.

PERSONA CON DISCAPACIDAD: la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Convención internacional de los derechos de las personas con discapacidad ONU 2006)

POBLACIÓN AFROCOLOMBIANA: Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

POBLACIÓN PALENQUERA: Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano en grupos denominados palenques. Actualmente, la comunidad de Palenque de San Basilio es la única existente (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

POBLACION RAIZAL: Personas nativas ancestrales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas angloafrocaribeñas (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

PUEBLOS INDÍGENAS: Son comunidades únicas cuyo eje central gira en torno a su relación con la tierra y el medio ambiente. Sus características culturales e identitarias se encuentran interconectadas con su bienestar espiritual y físico.

PUEBLO RROM O GITANOS: Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).



Recomendaciones de atención en los canales presenciales y no presenciales

Para brindar un excelente servicio, es importante tener en cuenta la diversidad de las personas que requieren de nuestra atención. Para lograrlo tenga en cuenta que las personas con discapacidad, embarazadas, personas mayores, y niños requieren una atención preferencial.

En este sentido, las siguientes recomendaciones para una atención diferencial:

Recomendaciones para personas de Talla Baja

La talla baja no se considera una discapacidad independiente, pero al tener particularidades concretas para las actividades de la vida diaria, principalmente con el movimiento y la ubicación, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de brindar la atención:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a las personas de talla baja, busque la forma de que quede ubicada a una altura adecuada para poder comunicarse.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños y niñas, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

Recomendaciones para personas con Discapacidad

Las personas que hacen parte de este grupo tienen atención prioritaria, de conformidad con el Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, el cual menciona: “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

En el momento de iniciar la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: ¿Desea recibir ayuda? Si su respuesta es afirmativa, consúltele ¿Cómo desea que le ayude?
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona con discapacidad directamente, no a su acompañante.

Dependiendo del tipo de discapacidad, las personas tienen diferentes necesidades:

Recomendaciones para personas con discapacidad auditiva (personas sordas)

- Puede referirse a esta población como: persona sorda o sordo. Evite usar expresiones como sordo-mudo, mudo, no oyente, u otras que son consideradas ofensivas.
- Cuando interactúe con una persona sorda, diríjase directamente a él o ella, en primera persona, en lugar de dirigirse solo al intérprete o acompañante.

- Tenga presente que no todas las personas sordas dominan el español escrito. Por lo tanto, escribirle no siempre es una solución para atenderlo. Si lo hace, use palabras sencillas y breves. Sin embargo, para comunicar mensajes específicos y relevantes, se requiere la mediación de un intérprete de lengua de señas.
- El intérprete de lengua de señas es el encargado de hacer la mediación comunicativa. Por otro lado, la o el encargado de la atención es quien tiene los conocimientos para dar la información que la o el ciudadano solicita.



Recomendaciones para personas con Discapacidad Visual (personas ciegas o con baja visión)

- Puede referirse a esta población como personas ciegas.
- Salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo, hombro o 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 la persona reciba el sonido de su voz adecuadamente.
- Llámelo por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él o ella.
- Si la persona tiene baja visión háblele siempre de frente, 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 se expresan con gestos o señales, no podrían recibir el mensaje adecuadamente.
- No use expresiones indefinidas (como “allí” “allá” “aquí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas. En su lugar, dé indicaciones claras, por ejemplo: tres pasos a su derecha, gire a la izquierda, “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, teniendo en cuenta la posición y ubicación de la persona ciega.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y claramente, haciendo las pausas correspondientes acordes a los signos de puntuación, pero sin exagerar en el tono o vocalización. No abrevie las palabras ni haga comentarios, a menos que la persona lo solicite.
- Si necesita indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No deje en las áreas pasillos o áreas de atención objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, carros con alimentos o bebidas, mesas, etc.
- Permita la presencia de voluntarios en caso de que sea necesario; recuerde que la presencia de perros-guía está permitida.



Cuando llega a la entidad una persona ciega

- Cuando una persona ciega ingresa al edificio, la persona de recepción le orienta y el personal de seguridad le acompaña hasta el ascensor.
- La persona de seguridad se comunica con el equipo de recepción del piso al cual se dirige el o la ciudadana, para indicarle que deben recibirle en el ascensor (en dado caso que la infraestructura cuente con ascensor).
- La persona de seguridad le recibe en el ascensor y le acompaña hasta la recepción del piso al cual se dirigió, indicando que lo tome de su brazo u hombro. Allí el o la recepcionista le dice las indicaciones necesarias y asigna a una persona de seguridad o encargada para realizar el acompañamiento hasta el lugar al cual se dirige.
- Según la disponibilidad, si no puede dar respuesta a la solicitud de la persona en el primer contacto, proceda a hacer el agendamiento de una próxima atención, sea presencial o por videollamada. Pregúntele primero si requiere que lo ayude a agendarla, en caso afirmativo, cree la cita e infórmele la disponibilidad de fechas y horas teniendo en cuenta el tiempo promedio que se pueda demorar la respuesta que está esperando y las condiciones del servicio.
- Al finalizar la atención la persona ciega sale de la Entidad con el acompañamiento respectivo (si así lo solicita).

Recomendaciones para personas Sordociegas

- Se puede dirigir a esta población como persona sordociega.
- Las personas con esta discapacidad suelen estar acompañados por su guía intérprete, quien realiza diferentes técnicas para transmitir la información. En cualquier caso, diríjase siempre a la persona sordociega, no a su guía o intérprete, dado que éste es encargado solo de la mediación comunicativa.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente sin exagerar.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona sordociega prefiere para comunicarse.
- En lo posible, tenga material informativo en sistema Braille y Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Recomendaciones para personas con discapacidad mental - psicosocial

Se refiere a aquellas personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones:

- Se puede referir a esta población como persona con discapacidad mental o psicosocial.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, e identifique la necesidad de las personas.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.
- Tenga presente que las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismos. Algunos requerirán apoyo (asistencia en: la comunicación, para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019.

Recomendaciones para personas con discapacidad física

- Se puede referir a esta población como personas con discapacidad física.
- En caso que deba atender a una persona con discapacidad física, libere espacio para que pueda transitar libremente y pregúntele cómo puede apoyarlo o ayudarlo.
- No toque ni cambie sus instrumentos de ayuda (muletas, bastones, silla de ruedas o caminador), a no ser que la persona se lo pida.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese en frente a una distancia mínima de un metro y en lo posible a la misma altura.

Recomendaciones para personas con discapacidad intelectual (Cognitivo)

limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

- Se puede referir a esta población como persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
- En lo posible bríndele información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismos. Algunos requerirán apoyos (asistencia en: la comunicación, para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019.
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona con discapacidad directamente, no a su acompañante.

Recomendaciones para Personas Mayores y Mujeres Embarazadas

- Bríndele atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención, si hay asignador de turnos, la persona puede pedir un turno prioritario.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y asegúrese que su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.
- Brinde atención preferencial.



Recomendaciones para la Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención prioritaria sobre las demás personas. Para lograr una atención efectiva tenga en cuenta lo siguiente:

- Brinde atención prioritaria.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Llámelos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

Recomendaciones en la atención a personas pertenecientes a Etnias

Este grupo está conformado por pueblos Indígenas, comunidades Afrocolombianas, Palenqueras, Raizales y pueblos gitanos o ROM.



- Identifique si la persona se comunica en español o en alguna otra lengua nativa. En caso de que utilice otra lengua, buscar las formas posibles para poder entender sus requerimientos, utilice el procedimiento de atención de peticiones en lengua otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia que encontrará en el Daruma.*
- En caso de no entender el requerimiento de la persona, brindarle acompañamiento en la transcripción de la misma en forma escrita para posteriormente poder realizar la traducción.
- Establezca preguntas de primer nivel que permitan identificar y reconocer a las personas como pertenecientes a comunidades étnicas.
- No suponga a que etnia o comunidad pertenecen por su forma de vestir o expresarse, no realice preguntas o gestos referentes a los mismos.

* Ver en el siguiente enlace: https://daruma.mintransporte.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic/index/1494

- Verifique en los archivos a diligenciar que la información dada por las usuarias y usuarios étnicos esté escrita correctamente, lo anterior debido a las diferencias lingüísticas.

Recomendaciones en la atención a población víctima del conflicto

Hace referencia a las personas que han sufrido daños colectivos o individuales, en el marco de la violencia armada.

- Evite comentarios, gestos y espacios en los cuales las personas puedan ser revictimizadas.
- Sea perceptivo al momento de brindarle atención a la ciudadanía que ha sido víctima del conflicto, demuestre empatía, interés, seguridad y respeto al momento de atender sus requerimientos.
- No asuma hechos o situaciones en base a los comportamientos de la víctima.
- No tome a título personal las inconformidades de la víctima con el Estado y sus entes, dado que es necesario tener en cuenta el contexto político-social que han vivido las personas víctimas del conflicto.
- Si la víctima llegase a tener una crisis emocional, pida acompañamiento psicológico para atender la situación.
- Evite debates y posturas políticas al momento de brindarle atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Recomendaciones en la atención a Mujeres Diversas

- Brinde una atención de calidad y de manera respetuosa sin discriminar por su condición étnica, de género, orientación sexual, identidad de género, social, física y económica.
- Brinde atención respetuosa y acorde a la garantía efectiva a una vida libre de violencias (Ejemplo. No permitir y evitar acciones como: acoso sexual físico, acoso sexual no verbal y acoso sexual verbal).

Recomendaciones en la atención a personas de la comunidad LGBTIQ+

Recuerde que la comunidad LGBTIQ+ ha sido reconocida como personas especiales de protección constitucional, esto se debe a la discriminación y violencia sufrida históricamente sobre todo en los espacios públicos, estos prejuicios se relacionan en su mayoría con su sexualidad. Para brindarles una atención efectiva tenga en cuenta lo siguiente:

- Pregunte el nombre para saber con qué artículo referirse a la persona al momento de brindar la atención, utilizar el nombre con el que se presentó la persona y no el que se encuentra en los archivos o documento de identidad.
- Brinde un trato no discriminatorio por orientación sexual o identidad de género. Esto quiere decir que se debe evitar el tratamiento diferenciado de forma negativa o excluyente hacia una persona percibida como lesbiana, gay, bisexual, trans, intersexual, entre otras.
- Utilice un lenguaje incluyente y generalizado, es decir, refiérase al público en general como: la ciudadanía o las personas. Al momento de realizar preguntas de tipo personal, refiérase a sus acompañantes sentimentales como pareja o cónyuge, no utilice palabras como novio o novia, esposo o esposa.
- Recuerde que las demostraciones de afecto en público no tienen restricción legal alguna, por tanto, absténgase de realizar un llamado de atención a las parejas que lo realicen.
- Evite los crímenes o violencia hacia las personas LGBTIQ+ basadas en el prejuicio sobre la sexualidad y las expresiones de género.

Pautas de atención en caso de presenciar actos de violencia basada en género

A continuación, se referencian algunas pautas para que el personal encargado de la atención presencial a la ciudadanía, incluyendo (vigilancia, orientadores/as, servidoras y servidores, personal del punto de atención entre otros), en caso de evidenciar algún tipo de acto o situación de violencia contra las mujeres y población LGBTIQ+. Estas pautas servirán para que se sientan apoyados en medio de situaciones que atentan contra su seguridad personal:

- Crea en la víctima y no la culpe por lo ocurrido.
- No emita juicios acerca de los hechos ocurridos, ni de la reacción de la víctima, ni de su forma de vestir o expresión de género.
- No ponga en tela de juicio lo que dice la víctima en cuanto a los hechos ocurridos.
- No emita juicios sobre una persona por su orientación sexual o su identidad de género.
- Tenga en cuenta que la verificación de los hechos y la gravedad de los mismos es competencia de las autoridades públicas o judiciales.
- No haga nada que evite que la víctima denuncie o ponga conocimiento a las autoridades lo ocurrido.
- Bríndele seguridad a la víctima en medio de sus posibilidades.
- Propicie un espacio seguro para la víctima, permita que se sienta escuchada y atendida.
- Comprenda que fue una experiencia que vulnera su derecho a vivir libre de violencia.
- Recuerde que históricamente las mujeres lesbianas, bisexuales y trans han sido discriminadas por estereotipos de género y prejuicios sobre su sexualidad.

- Genere empatía con la situación sufrida por la víctima.
- Realice preguntas a la víctima, tales como: ¿Cómo te puedo ayudar? ¿Quieres comunicarte con alguien? ¿Quieres comunicarte con una línea oficial donde te puedan dar atención profesional?
- Pregúntele a la víctima si se comunican con la línea de emergencia 123, con la Policía Nacional, con la línea 155 u otra línea de denuncia.
- No cuestione el dolor, malestar físico o emocional que expresa la víctima
- Brinde la información correcta y clara.
- Utilice lenguaje claro y sencillo.
- Otorgue la información que tiene sobre lo sucedido solamente a las autoridades, ellos son quienes se encargarán a partir de ese momento de la atención de la víctima.
- No grabe ni tome fotos sin el consentimiento de la víctima.
- La información debe transmitirse sólo a la autoridad que se encargará en adelante, de la atención de la víctima.
- Se recomienda contar con el consentimiento de la víctima, los datos básicos como el nombre, lugar de los hechos y demás datos del entorno relevantes para el esclarecimiento de los hechos.



Recomendaciones de atención en los canales no presenciales de personas con discapacidad

Recomendaciones de atención en los canales no presenciales de personas con discapacidad

Atención por videollamada

- Si detecta antes o durante la atención de videollamada que la persona a atender requiere servicio de interpretación en lengua de señas colombiana, debe compartirle el enlace de la cita al encargado por parte de la Entidad para realizar la interpretación.
- Una vez establezca la conexión con la persona sorda, el intérprete, el agente, se comenzará con la atención.
- Hable normalmente sin exagerar y siempre dirigiéndose a la persona sorda.
- Finalice la atención con el guion definido para la despedida.

Comunicación por correo electrónico

Si la persona sorda envía un texto o un video en lengua de señas por ese medio, se consulta con el área correspondiente el tema del asunto y una vez se tenga la respuesta, se envía al ciudadano o ciudadana en el mismo formato en el que se recibió, bien sea en texto o con un video en lengua de señas, en el cual el intérprete transmita la respuesta obtenida.

Atención por teléfono

Si el ciudadano o ciudadana llama a través del Centro de Relevo, o a través de un familiar, amigo o amiga, indíquele que el Ministerio de Transporte cuenta con el servicio de interpretación a través de videollamada y que puede agendarla en ese momento según la disponibilidad. Por otro lado, si el ciudadano desea recibir la información de inmediato a través del intermediario que eligió, se procede a dar respuesta de manera general por ese medio.



Recomendaciones con personas con Discapacidad Visual (personas ciegas)

Atención por teléfono

Si la persona ciega se comunica y requiere un agendamiento presencial o por videollamada, la persona encargada de atenderlo le puede ayudar a crear la cita para facilitar y garantizar el agendamiento y la atención por el canal que desee. Si la o el usuario insiste que debe ser la atención por este medio, debe darle la información necesaria.

Videollamada

- Háblele sin exagerar, vocalizando bien.
- Diríjase por el nombre con el que se identifica.
- Si requiere ayuda para diligenciar algún formato o documento de difícil acceso con su lector de pantalla, ofrézcale la ayuda. En caso afirmativo proceda a diligenciarlo.
- Nunca haga comentarios despectivos o señas que no pueda percibir la persona ciega.
- Use lenguaje Claro en su comunicación.

Niveles y acuerdos de servicio

Niveles de atención

El Ministerio de Transporte a través de los documentos adoptados en el Sistema Integrado de Gestión que soporten la operación del proceso de atención al ciudadano, determinará niveles de atención acorde con la complejidad de las peticiones, con el fin de especializar, optimizar, monitorear y controlar la gestión de PQRSD al interior de la entidad. (Resolución 1245 de 2019, art. 12)

Peticiones Escritas

Las peticiones escritas allegadas por los canales dispuestos y previamente descritos deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental que disponga la Entidad, clasificadas acorde con los criterios internos y asignadas a la dependencia competente para atenderla en los términos previstos.

Cuando el requerimiento no sea de competencia del Ministerio de Transporte, deberá trasladarse por competencia a la Entidad competente, informando al peticionario sobre esta actuación.

Peticiones de múltiple competencia al interior de la Entidad

Cuando la comunicación requiera de la atención por parte de diferentes dependencias, se asignará a la que deba atender la mayor parte del requerimiento, quienes deberán requerir al resto de las dependencias involucradas, consolidar y responder la comunicación en los términos previstos.

Peticiones de Congreso

Las comunicaciones por parte de Representantes a la Cámara o Senadores, deberán ser asignadas y a su vez atendidas por el despacho del ministro, desde donde se consolidará la información requerida, proyectará y responderá la comunicación en los términos previstos.



Peticiones de periodistas y/o de la prensa

Las solicitudes por parte de un periodista para el ejercicio de su actividad o de la prensa, deberán ser asignadas al Grupo de Prensa, quienes consolidarán la información requerida, proyectarán y responderá la comunicación en los términos previstos.

Quejas y Denuncias

Las quejas y denuncias recibidas sobre tos servidores públicos del Ministerio de Transporte, serán asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad, quienes adelantarán el trámite aplicable en los términos de Ley.

Peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades adscritas del sector.

Cuando el requerimiento radicado en el Ministerio de Transporte corresponda a peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades del sector, en virtud del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que lo modifique o sustituya, se dará traslado a la entidad adscrita competente para la gestión y el trámite correspondiente, con copia al Viceministerio que corresponda acorde con el contenido de la misma y/o a la Secretaría General cuando estén asociadas a temas de impacto nacional o de alto impacto sectorial, y en todo caso solicitando que se allegue copia de la respuesta dada al peticionario.

Excepcionalmente, el Ministerio podrá determinar dar respuesta como cabeza de sector, eventos en tos cuales se solicitará la información correspondiente a las entidades adscritas al sector y consolidará la respuesta.

Peticiones de Trámite

Desde el proceso del grupo de Relación Estado – Ciudadano, se informará al peticionario de la recepción, requisitos, términos y nivel de completitud de la misma, para la gestión del trámite. Posteriormente, será asignada a la dependencia que corresponda, para que tramite en los términos de ley.

Requerimientos de Organismos de Control

La atención y respuesta a los requerimientos de los Organismos de Control, tales como Contraloría, Procuraduría y Fiscalía, para atender requerimientos de información asociados a procesos de Auditoría, procedimientos preliminares o investigaciones en curso, estarán a cargo del secretario o Secretaría General quien lo realizara en los términos señalados.

Las demás comunicaciones que estén asociadas con solicitudes de información y/o copias de organismos de control, estarán a cargo de los viceministros, Secretario o Secretaria General, directores o jefes de oficina, de acuerdo a su competencia.

Peticiones Verbales

En lo posible, deberán atenderse de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron y deberá dejarse registro en el sistema y/o formato establecido para tal fin.

Cuando no sea posible la atención presencial de manera verbal en los términos señalados o dar respuesta de fondo, quien tenga la obligación de recepcionar las peticiones presenciales en el Ministerio de Transporte deberán solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Si la persona manifiesta no saber escribir, quien reciba la solicitud diligenciará el formato, con tos datos que el ciudadano suministre. En el evento de que la atención sea telefónica, el responsable de atender el canal

de atención telefónica deberá diligenciar el requerimiento y remitirlo a la dependencia competente.

En todo caso, las peticiones verbales que requieran trámite de fondo, tendrán el mismo trámite de las peticiones escritas.

Así mismo, los servidores públicos, contratistas o quienes hagan sus veces, que tengan a cargo la atención de los canales de atención verbales (presencial o telefónico), entregarán de manera expedita la certificación de radicación cuando así lo requiera el peticionario, por el medio que el mismo señale.

Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Transporte, en su lenguaje o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Cuando se verifique que una petición presentada ante el Ministerio de Transporte es incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión adicional para su trámite de fondo, se requerirá al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento (esto es, no aporta o no completa la información y/o documentos solicitados o no adelantó la gestión de trámite a su cargo), salvo que antes del vencimiento del plazo establecido solicite prórroga que podrá ser hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Ministerio decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Lo anterior para las solicitudes o trámites que no tengan norma especial que lo regule.

Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte del Ministerio de Transporte.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, siempre y cuando contenga la misma solicitud o que no contenga ningún aspecto o consulta diferente o no planteada en la anterior, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane o aporte elementos, soportes o argumentos adicionales.

Atención de peticiones prioritarias

El Ministerio de Transporte dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental proporcionando atención prioritaria, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, trasladándola a la dependencia competente.

Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Transporte, en su lenguaje o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepciones en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción.



Acuerdos de Servicio

Clasificación y término de las peticiones:

Los derechos de petición a su vez podrán ser clasificados al interior de la entidad, para su trámite, de acuerdo con el contenido, la profundidad del requerimiento y los términos dispuestos por la ley y/o procedimientos para la atención de fondo por parte del Ministerio, así:

- **Solicitud de información y/o expedición de copias:** El término para la atención es de 10 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Petición de interés general:** El término para la atención es de 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Petición de interés particular:** El término para la atención es de 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Derecho de petición de Consulta o Concepto:** El término para la atención es de 30 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Petición entre autoridades:** El término para la atención es de 10 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad o el término dispuesto en el requerimiento.
- **Queja, Denuncia o Reclamo:** El término para la atención es de 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Solicitud de congresistas:** El término para la atención es de 5 días calendario, a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta:** El término para la atención es de 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo:** El término para la atención es de 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- **Solicitudes de autoridades administrativas, judiciales u organismos de control:** El término para la atención es el fijado por la respectiva autoridad o ente en la solicitud, en ausencia de este, se atenderá en un término no mayor a 15 días hábiles* contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

---

* Nota: los términos para la contestación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el Ministerio de Transporte se encuentran reglamentados mediante la Resolución 1245 de 2019 *"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 491 de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la presentación de los servicios por parte de las autoridades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*.

Así las cosas, el Decreto estableció que toda petición se deberá resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción; las de documentos en 20 días; y las peticiones que consultan a las autoridades en relación con las materias a su cargo en 35 días.

Glosario general

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

ACOSO SEXUAL FÍSICO: Son aquellos manoseos o tocamientos, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución, impedir el paso intencionalmente.

ACOSO SEXUAL NO VERBAL: Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento.

ACOSO SEXUAL VERBAL: Son aquellos silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales racializados, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL TELEFÓNICO: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, Centro de Contacto Ciudadano.

CANAL ESCRITO: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

CHAT: término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONA SORDA: es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.

DISCAPACIDAD COGNITIVA: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

DISCAPACIDAD MENTAL: se refiere a aquellas personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, (extraído de: Categorías de Discapacidad. Función Pública, 2022).

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

DISCAPACIDAD SENSORIAL:

- **VISUAL:** pérdida o disminución de la visión.
- **AUDITIVA:** pérdida o disminución en audición.

ENFOQUE DIFERENCIAL: perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, campesina y discapacidad, entre otras; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

ENFOQUE DE INTERSECCIONALIDAD: perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).

EQUIDAD: hace referencia a la dignidad y los derechos que poseen todas las personas. Este término refiere al derecho que poseen hombres y mujeres de recibir un trato justo, más allá del género y a la lucha por garantizar el acceso a todas las personas a oportunidades en el ámbito social, económico, político y doméstico según sus necesidades.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

ESTEREOTIPOS DE GÉNERO: opinión o un prejuicio generalizado sobre las características de lo masculino o de lo femenino en relación con los roles que deben desarrollar en un determinado contexto social y momento histórico.

GÉNERO: construcción sociocultural que tradicionalmente se ha tejido en torno a lo femenino y lo masculino. Estas diferencias y desigualdades entre los sexos están moldeadas por la historia de las relaciones sociales y varía a lo largo del tiempo y entre las culturas

IDENTIDAD DE GÉNERO: percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.

IGUALDAD: el derecho de todas las personas de recibir el mismo trato ante la ley.

INCLUSIÓN: Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que éstas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso. La inclusión busca lograr que todos los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.

LENGUA DE SEÑAS: es la lengua natural de personas sordas, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

MENSAJE DE TEXTO SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

ORIENTACIÓN SEXUAL: capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.

PREGUNTAS FRECUENTES: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

SEXO: sistema basado en características genitales para clasificar a las personas en: hombre, mujer o intersexual.

SORDOCEGUERA: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva, ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información, (Ley 982 de 2005).

TALLA BAJA: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: Corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino (Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p. 61).

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN

ANEXO 1



Contenido

ALCANCE 60

Objetivos 61

General 61

Específico 61

GLOSARIO 62

CANALES DE ATENCIÓN 66

RECOMENDACIONES GENERALES 67

CICLO DE SERVICIO 68

Etapas del protocolo 69

Recepción de las peticiones 70

TIPIFICACIÓN DE LOS CASOS 71



Alcance

Esta herramienta permite orientar a las y los agentes del Ministerio de Transporte, en relación con la atención de casos de violencia y discriminación a través de los canales de atención a la ciudadanía habilitada por el Ministerio de Transporte.



Este protocolo está dirigido a la ciudadanía (mujeres, hombres y población LGBTIQ+) grupos de valor del Ministerio de Transporte y a todos los y las colaboradoras de esta entidad.

Inicia con la recepción, clasificación, registro y direccionamiento de los casos de violencia basada en género o discriminación (en el marco de la atención a la ciudadanía), y termina con el enrutamiento del caso ante la Oficina de Control Interno Disciplinario. En el caso de no ser competente la entidad, se hará la orientación correspondiente a las líneas de atención de las respectivas entidades con las que cuenta el gobierno nacional y los demás entes departamentales y locales según su alcance.

Fiscalía General de la Nación:	Línea: 122
Procuraduría General de la Nación:	Línea nacional: 01 8000 940 808
ICBF:	Línea Gratuita Nacional: 018000918080, y Línea de Protección a Niños Niñas y Adolescentes: 141
Emergencia:	Línea: 123
Comisaría de Familia:	Se orientará de acuerdo con el lugar de residencia de la persona.
Defensoría del Pueblo:	Línea Nacional: 01 8000 914 814
Línea Mujer:	Línea: 155
Línea atención Secretaría Distrital de Planeación:	Línea: 3358066 (Bogotá)

Objetivos

General

Brindar orientación para la recepción y atención de casos de violencia y manifestaciones de discriminación en el marco de la atención a la ciudadanía que ofrece el Ministerio de Transporte.

Específicos

- Atender los casos de grupos poblacionales con enfoque diferencial (género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, discapacidad, etc). Fortaleciendo la calidad del servicio prestado a los grupos de valor a través de los diferentes canales oficiales de atención.

- Proporcionar la ayuda necesaria a los casos presentados por la población con enfoque Interseccional (posee dos o más características diferenciales).

- Orientar a las víctimas de violencia y discriminación, sobre el proceso a seguir de acuerdo con su caso.



Glosario

ACOSO SEXUAL: El acoso sexual puede definirse como insinuaciones sexuales inapropiadas, demandas de favores sexuales o cualquier conducta verbal, no verbal o física de naturaleza sexual no deseada la cual se produce en el entorno personal o profesional creando un ambiente hostil y ofensivo. Finalmente, puede ser visto como tratamiento discriminatorio (Min interior, ABC sobre acosos Sexuales, 2018).

ACOSO SEXUAL FÍSICO: Son aquellos manoseos o tocamientos, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución, impedir el paso intencionalmente.

ACOSO SEXUAL NO VERBAL: Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento.

ACOSO SEXUAL VERBAL: Son aquellos silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales racializados, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

DISCRIMINACIÓN: Actos en los cuales una persona arbitrariamente impide, obstruye o restringe el pleno ejercicio de los derechos de otras personas por razón de su raza, etnia, nacionalidad, edad, sexo u orientación sexual, discapacidad, condición económica, religión, ideología política o filosófica, entre otros (Art. 134ª de la Ley 1752 de 2015).

DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO O CONTRA LAS MUJERES Y LAS NIÑAS: Se define de acuerdo con el Artículo 1 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer como “cualquier distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga el efecto o propósito de perjudicar o anular el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de hombres y mujeres, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de cualquier otro tipo” (Naciones Unidas, 1979).

DISCRIMINACIÓN POR CLASES SOCIALES: Se trata de la discriminación y exclusión con base en la clase social del individuo. Implica toda forma de humillación, menosprecio, subvaloración y maltrato derivado de la condición social. Se puede observar discriminación socioeconómica cuando una persona no puede acceder a servicios

públicos y derechos fundamentales (Integración social).

ENFOQUE DE INTERSECCIONALIDAD: Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).

ENFOQUE DIFERENCIAL: Perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, campesina y discapacidad, entre otras; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

ESTEREOTIPOS DE GÉNERO: Opinión o un prejuicio generalizado sobre las características de lo masculino o de lo femenino en relación con los roles que deben desarrollar en un determinado contexto social y momento histórico.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.

- **Hombre trans:** Persona que se identifica del género masculino, pero fue asignada al nacer con el sexo femenino. Sus expresiones de género son masculinas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

- **Mujer trans:** Persona que se identifica del género femenino, pero fue asignada al nacer con el sexo masculino. Sus expresiones de género son femeninas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

- **No binaria:** Personas que no se identifican con el género femenino o masculino. Usualmente sus documentos aparecerán con la categoría de género no binario.

IGUALDAD DE GÉNERO: Se basa en eliminar la situación de desequilibrio entre hombres y mujeres, existente como resultado de construcciones históricas, sociales, culturales, políticas, económicas y jurídicas, basadas en modelos patriarcales y en profundos estereotipos de género (CIDH, Políticas públicas con enfoque de derechos humanos, Las mujeres en los espacios públicos: entre la violencia y la búsqueda de libertad. Principio 10: Buenas Prácticas).

NO DISCRIMINACIÓN: Todas las mujeres con independencia de sus circunstancias personales, sociales o económicas tales como edad, etnia, orientación sexual, procedencia rural o urbana, religión entre otras, tendrán garantizados los derechos establecidos en esta ley a través de una previsión de estándares mínimos en todo el territorio nacional (Ley 1257, 2012).

ORIENTACIÓN SEXUAL: Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.

- **Asexual:** Persona que no se siente atraída sexual, afectiva o emocionalmente por otra persona.

- **Bisexual:** hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas de varios sexos (PROFAMILIA, 2020).

- **Gay:** Persona que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra de su mismo sexo. Por

lo general, esta palabra se usa para hacer referencia a los hombres.

- **Heterosexual:** hace referencia a las personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto (PROFAMILIA, 2020).

- **Homosexuales:** hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos: gay para el hombre y lesbiana para la mujer (PROFAMILIA, 2020).

- **Lesbiana:** Mujer que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra mujer.

- **Pansexual:** Persona que se siente atraída por otras sin importar su orientación sexual o su identidad género.

PERTINENCIA ÉTNICA: Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de alguno de los grupos étnicos reconocidos en Colombia (población indígena; gitana; raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; negra, mulata, afrocolombiana, afrodescendiente o palenquera de San Basilio). (DANE, 2019, p. 18).

- **Gitano(a) o Rrom:** persona que por su identidad es o se auto- reconoce descendiente de las tradiciones de pueblos gitanos llegados al continente americano (DANE, 2019, p. 17).

- **Indígena:** persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos (DANE, 2019, p. 18).

- **Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a):** persona quien por su cultura y/o rasgos físicos se auto reconoce como descendiente de antepasados africanos (DANE, 2019, p. 17).

- **Palenquero(a) de San Basilio:** persona afrodescendiente que pertenece a la población de San Basilio de Palenque y que tiene características culturales propias en las que se destaca su lengua bantú, mezcla del español y dialectos africanos (DANE, 2019, p. 18).

- **Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:** persona quien se auto reconoce por sus características tri-étnicas distintivas afro-anglo-caribeñas, como identidad, valores, lengua, usos y costumbres propias de la población originaria del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (DANE, 2019, p. 18).

SEXO: Son las características biológicas que clasifican a los seres humanos como macho o hembra (pene y vagina). Se debe tener en cuenta que también existen personas Intersexuales las cuales al momento de nacer presentan una discrepancia entre su sexo cromosómico y sus genitales, presentando características de ambos sexos.

VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO: Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del enero 1 de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera.

VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: Las violencias de género corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino‖ (Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de

Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p. 61). Las violencias de género según sus características se clasifican en: Violencia Psicológica; Violencia Sexual; Violencia Física y Violencia Económica.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES: De acuerdo con la Ley 1257 de 2008, las violencias contra las mujeres se entiende cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

XENOFOBIA: Es la discriminación a identidades o culturas diferentes a las nuestras. Es el miedo o rechazo a los extranjeros (UNICEF).



Canales de atención

Los canales de atención oficiales dispuesto por el Ministerio de Transporte para la atención de casos de violencia y/o discriminación son:



Telefónico:

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su teléfono fijo o celular:

- **Desde Bogotá o el exterior:** (+57 601) 324 0800
- **Gratuito nacional:** 01 8000 112042.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



Presencial:

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de la sede central.

Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia).

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Canal virtual (página web):

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través del correo electrónico habilitado (**servicioalciudadano@mintransporte.gov.co**) para la radicación de Quejas relacionadas con hechos de violencia y/o discriminación sucedidos en el marco de la atención*.

* Nota: Las quejas por violencia y/o discriminación que se realicen de forma escrita por medio del correo electrónico o se radiquen de forma presencial, tras recibir una atención en el Front por los asesores designados para manejar estos casos, deberán ser radicadas y clasificadas por las personas autorizadas para el proceso, teniendo en cuenta las razones de confidencialidad

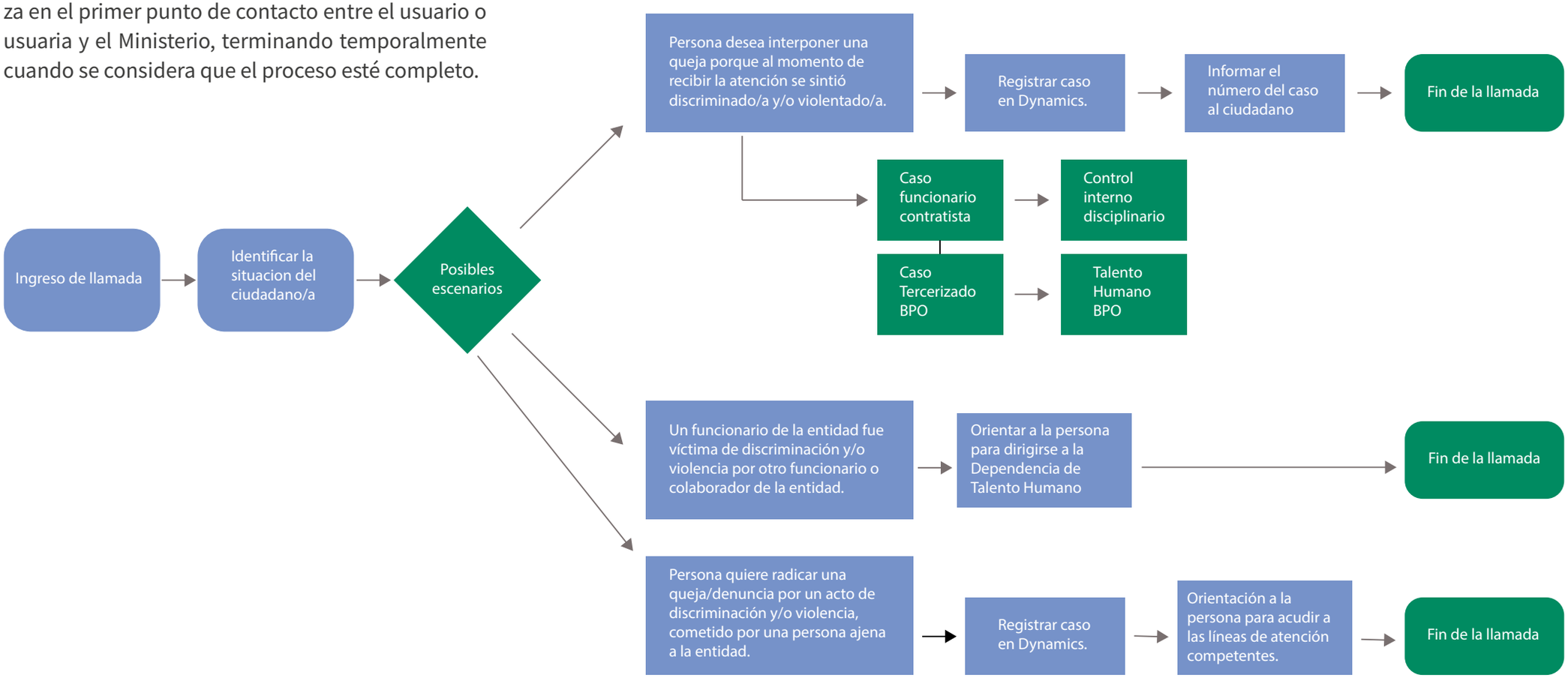
Recomendaciones generales

- Escuchar atentamente, sin alterarse ni asustarse.
- Creer en la información que aporta la persona, genere empatía y dígale que se le brindará ayuda profesional, trasmitiéndole confianza y seguridad.
- Auto regular sus emociones si siente empatía por la víctima o afectación emocional por su relato.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones acerca del relato o reacción de la persona.
- Mantener el suceso en privado.
- Mantenga un ambiente donde la persona se sienta tranquila, ofreciendo comprensión.
- Brinde atención libre de estereotipos sexistas que conlleven a la revictimización de las personas que han sido víctimas de violencia o actos discriminatorios.
- Brindar y propiciar ajustes razonables para que las personas con discapacidad puedan acceder y ejercer en igualdad de condiciones sus derechos en el marco de la queja.
- Procure mantener una conexión empática desde el inicio hasta el fin de la llamada, basada en la confidencialidad, comprensión, seguridad, y comunicación clara y transparente; entre el o la agente y el o la ciudadana.
- Resulta fundamental que él o la agente, maneja un tono de voz sereno para propiciar un ambiente donde él o la ciudadana sienta confianza y pueda manifestar de manera segura su relato.



Ciclo del servicio

Es una secuencia continua de actividades en la que los y las agentes atienden casos relacionados con actos de violencia y discriminación. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario o usuaria y el Ministerio, terminando temporalmente cuando se considera que el proceso esté completo.



ETAPAS DEL PROTOCOLO

A continuación, se esbozarán las etapas para la recepción de los casos de violencia y discriminación, a través de los canales de atención habilitados por el Ministerio de Transporte.

1. **Apertura:** Inicia con una bienvenida, un saludo y una presentación por parte del asesor o asesora que atenderá el caso. (Anexo 1).

2. **Análisis y comprensión:** Al momento de la atención es importante escuchar, percibir y recibir el caso a reportar. Es necesario, en esta etapa de contacto, mantener objetividad y empatía para brindar un servicio efectivo.

3. **Intervención y solución:** Es necesario que el asesor o asesora registre y tipifique el relato una vez que la persona haya terminado y realice el respectivo proceso. Si es por un caso de violencia y/o discriminación que se presentó en el marco de la atención, el asesor o asesora deberá radicar el caso y proporcionar el número de radicado otorgado a la persona. Si la situación de violencia y/o discriminación fue ocasionada por una persona externa a la entidad se realizará la orientación correspondiente para dirigir a la persona a la línea competente.

- **Fiscalía General de la Nación.** Los casos que conozca el Ministerio del transporte por los diferentes canales de atención para delitos de violencia intrafamiliar o sexual, pueden ser remitidos a la fiscalía general de la Nación con el fin de que realice investigación de los hechos presentados por el o la ciudadana y determine si se configura en un delito.

- **Procuraduría General de la Nación.** Los casos que conozca el Ministerio transporte por los diferentes canales de atención para casos de violencias basadas en género, en donde el agresor tenga calidad de servidor público o particular con ejercicio de funciones públicas, puede ser remitido a la Procuraduría General de la Nación con el fin de que realice investigación disciplinaria de los hechos presentados por el o la ciudadana y determine si se configura en una falta disciplinaría.

- **ICBF.** Cuando en el caso recibido se identifique que un menor de edad ha estado en situaciones de amenaza o vulneración de sus derechos como:

  - Situación de violencia física, psicológica, violencia sexual

  - Formas de trabajo infantil

  - En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por amenaza o vulneración.

- **Emergencia.** Cuando el caso recibido se caracterice como de violencia sexual debe ser considerado y tratado como una urgencia médica. Por lo tanto, se debe orientar al o la ciudadana para que se dirija de forma inmediata a los servicios de urgencias.

- **Comisaría de Familia**. Cuando el caso de violencia recibido se presenta al interior de la familia, se deberá remitir por competencia a la Comisaría de Familia, que intervendrá a través de medidas de protección o restablecimiento de derechos.

- **Defensoría del Pueblo.** Cuando se presentan situaciones de discriminación por identidad de género, de expresión, orientación sexual, pertenencia étnica, clase social.

- **Línea Mujer.** Cuando una mujer es víctima de acoso, discriminación y/o los diferentes tipos de violencia de género.

- **Línea atención Secretaría Distrital de Planeación.** Cuando la persona requiere asesoría jurídica de los sectores LGBTIQ+.

- **Otro escenario** que se puede presentar (en el cual no somos competentes) es que un funcionario o funcionaria de la entidad haya sido víctima de violencia y/o discriminación por otro funcionario o funcionaria, motivo por el cual se orienta para que se dirija a la Subdirección de Talento Humano.

4. **Cierre:** Finaliza con una encuesta de satisfacción del servicio prestado (en caso de que sea aceptada por la persona), seguido de la despedida.

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

Canales de atención: Las peticiones relacionadas con actos de violencia y discriminación ocasionados por los asesores y asesoraas del Ministerio de Transporte podrán presentarse, a través del siguiente canal de atención.

Para las peticiones verbales:

El Ministerio dispondrá los siguientes canales:

Telefónico: Comunicarse al PBX (+57 601) 3240800

Presencial: Atención en Front. Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia).

Para las peticiones no verbales:

El Ministerio dispondrá los siguientes canales:

Canal virtual (Página Web): Correo electrónico **servicioalciudadano@mintransporte.gov.co**



Tipificación de los casos

PRIMER ESCENARIO

Persona desea interponer una queja porque al momento de recibir la atención se sintió discriminado/a y/o violentado/a.

Motivo por el cual se tipifica en el CRM (Customer Relationship Managment) Dynamics como:

- Otros tipos > Queja género.

- Se procede a clasificar de acuerdo con el relato, si hace referencia a un caso de:

• Violencia.

• Discriminación.

Por último, se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

SEGUNDO ESCENARIO

Persona quiere radicar una queja o denuncia por un acto de discriminación y/o violencia, cometido por una persona ajena a la entidad.

Motivo por el cual se tipifica en el CRM (Customer Relationship Managment) Dynamics como:

- Otros tipos > Orientación género.

- Se procede a clasificar de acuerdo con el relato, si hace referencia a un caso de:

• Violencia.

• Discriminación.

Finalmente se hace la debida orientación en relación con la entidad que deberá atender el caso, de acuerdo con lo relatado.

Escenarios que se pueden presentar, pero no tenemos competencia para darle solución:

Un funcionario, funcionaria o personas colaboradoras de la entidad, fue víctima de discriminación y/o violencia por otro funcionario o colaborador de la entidad, motivo por el cual deberá dirigirse a la dependencia de Talento Humano.











Atención telefónica

(+57 601) 324 0800

Línea gratuita nacional: 018000 112042

Línea de transparencia: 018000 110950

Medios oficiales para radicación de documentos
(Ciudadanía y servidores públicos MT a nivel nacional)

https://mintransporte.powerappsportals.com/

servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Agendamiento de citas por video llamada y presencial por agendamiento

https://bit.ly/2UFTeTf

MINISTERIO DE TRANSPORTE