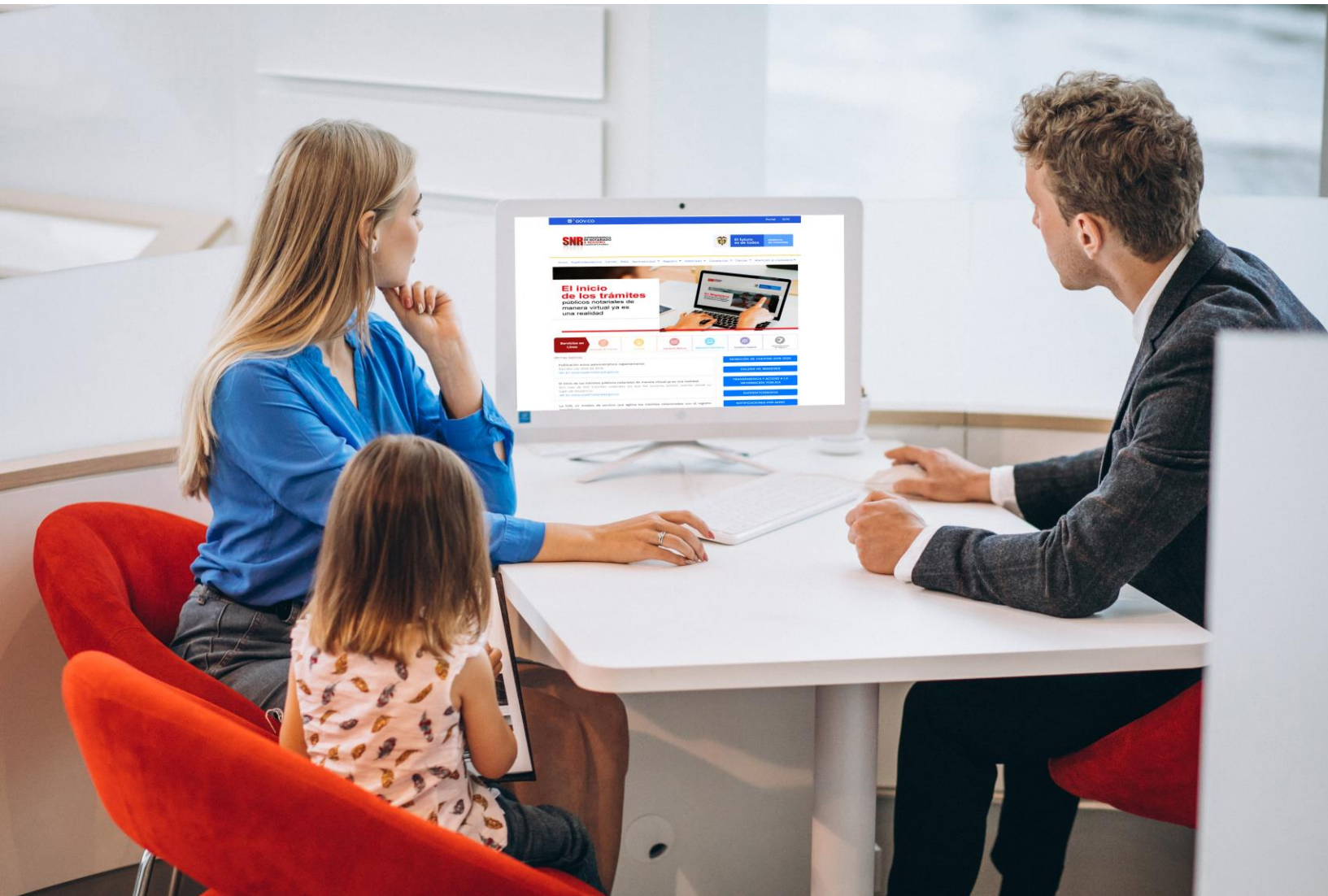


PROTOCOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

La política de Buen Gobierno tiene como objetivo generar confianza en los ciudadanos frente a las instituciones y sus servidores públicos. *El ciudadano es el eje de la Administración Pública y el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos.*

Bajo esta premisa, la Superintendencia de Notariado y Registro orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, productos y servicios para que cumplan con los requisitos y expectativas de los colombianos.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la Entidad a nivel nacional y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, y asimismo extenderlo a todos los funcionarios y/o servidores públicos de la SNR como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva, enmarcada en una filosofía de servicio basada en los principios de inclusión, acceso a derechos, transparencia, mejora continua, oportunidad, calidad y calidez.

El presente instrumento se construyó con base en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, en el documento *“Protocolos de servicio al ciudadano”*.

El Despacho del señor Superintendente de Notariado y Registro, como dependencia rectora en materia de atención al ciudadano, y la Oficina de Atención al Ciudadano, propenderán porque los servidores públicos conozcan el contenido de este protocolo y los libretos a adoptar para atender los diferentes canales de atención.

Presentamos agradecimientos al Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, que, con su documento de trabajo de Protocolos de servicio al ciudadano, presentó a todas las entidades del Estado la guía para el diseño de este documento.

ALCANCE

Estos protocolos son una herramienta sencilla diseñada para todos los servidores que laboran en esta Superintendencia, tanto en las dependencias del Nivel Central como en las oficinas de registro del país, especialmente para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.

Con este documento se busca garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, buscando el acercamiento de la Superintendencia con nuestros ciudadanos-clientes y que ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

Dentro del documento se hace referencia en varias oportunidades a la expresión “personas con mayores habilidades sociales”. Esto significa que son personas que desarrollan un conjunto de competencias para expresar sus sentimientos, deseos, opiniones o derechos, de un modo adecuado y que le permiten afrontar con éxito determinadas situaciones.

**PREOCÚPATE
POR LA CALIDAD,
MUCHA GENTE NO
ESTÁ PREPARADA
PARA UN ENTORNO
DONDE LA
EXCELENCIA ES LO
QUE SE ESPERA”.**

Steve Jobs

CONTENIDO

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES.

- 1.1 Elementos comunes a todos los canales.
- 1.2 Atributos del buen servicio
- 1.3 Derechos y Deberes del Servidor.
 - 1.3.1 Derechos del servidor en la atención al público.
 - 1.3.2 Deberes del servidor en la atención al público.
- 1.4 Derechos y deberes de los ciudadanos.
 - 1.4.1 Derechos de los ciudadanos.
 - 1.4.2 Deberes de los ciudadanos.

CAPÍTULO 2. ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

- 2.1 Elementos básicos para tener en cuenta en la comunicación con la ciudadanía.
- 2.2 Principales elementos que influyen en la comunicación verbal.
- 2.3 Principios de actuación para la atención presencial
- 2.4 Protocolos según el rol asignado.
 - 2.4.1 Rol de informador o anfitrión.
 - 2.4.2 Rol de guardias de seguridad

CAPÍTULO 3. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- 3.1 Atención preferencial
 - 3.1.1 Aspectos que se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a los adultos mayores.
 - 3.1.2 Aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad en la atención a niños, niñas y adolescentes.
 - 3.1.3 Atención a personas en condición de discapacidad.
 - 3.1.3.1 Tipos de discapacidad
 - 3.1.3.2 Atención a las víctimas o personas en situación de vulnerabilidad.
 - 3.1.3.3 Grupos étnicos minoritarios.
- 3.2 Pautas para atención a personas conflictivas.
- 3.3 ¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz?
- 3.4 Como se brinda atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de un ciudadano.
 - 3.4.1 Conceptos generales.
 - 3.4.2 Pautas.

CAPÍTULO 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES.

- 4.1 Canal telefónico
- 4.2 Protocolo de atención virtual.
 - 4.2.1 Chat.
 - 4.2.2 Correo electrónico.
 - 4.2.3 Protocolo de atención por correspondencia.
 - 4.2.4 Redes Sociales.
- 4.3 Buzones de Sugerencias

CAPÍTULO 5. NIVELES DE ATENCIÓN

CAPÍTULO 6. GLOSARIO

CAPÍTULO 7. MOMENTOS DE VERDAD

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES

1.1

Elementos comunes a todos los canales

Por todos los canales de atención con que cuenta la Superintendencia de Notariado y Registro se orienta e informa a los ciudadanos sobre los procedimientos, trámites y servicios, que presta la Entidad.

Los canales de orientación e información de la SNR son: presencial, telefónico, correo electrónico y chat

Los canales para presentar PQRSD son la plataforma virtual y el correo electrónico.

1.1

Elementos comunes a todos los canales

Atención Presencial

Para peticiones de orientación e información diríjase a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en: Calle 26 No. 13-49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C. **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

Atención Telefónica

Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 60+(1) 3282121. Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272. Línea gratuita 018000911616. Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correos electrónicos

Para radicación de documentos en:

correspondencia@supernotariado.gov.co

Para notificaciones judiciales en:

notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co

Para orientación e información en:

oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

Para reparto notarial en:

reparto.dan@supernotariado.gov.co

Para denuncias anticorrupción:

quejasydenuncias@supernotariado.gov.co

Atención Virtual

Plataforma de PQRSDF: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSDF en el siguiente enlace:

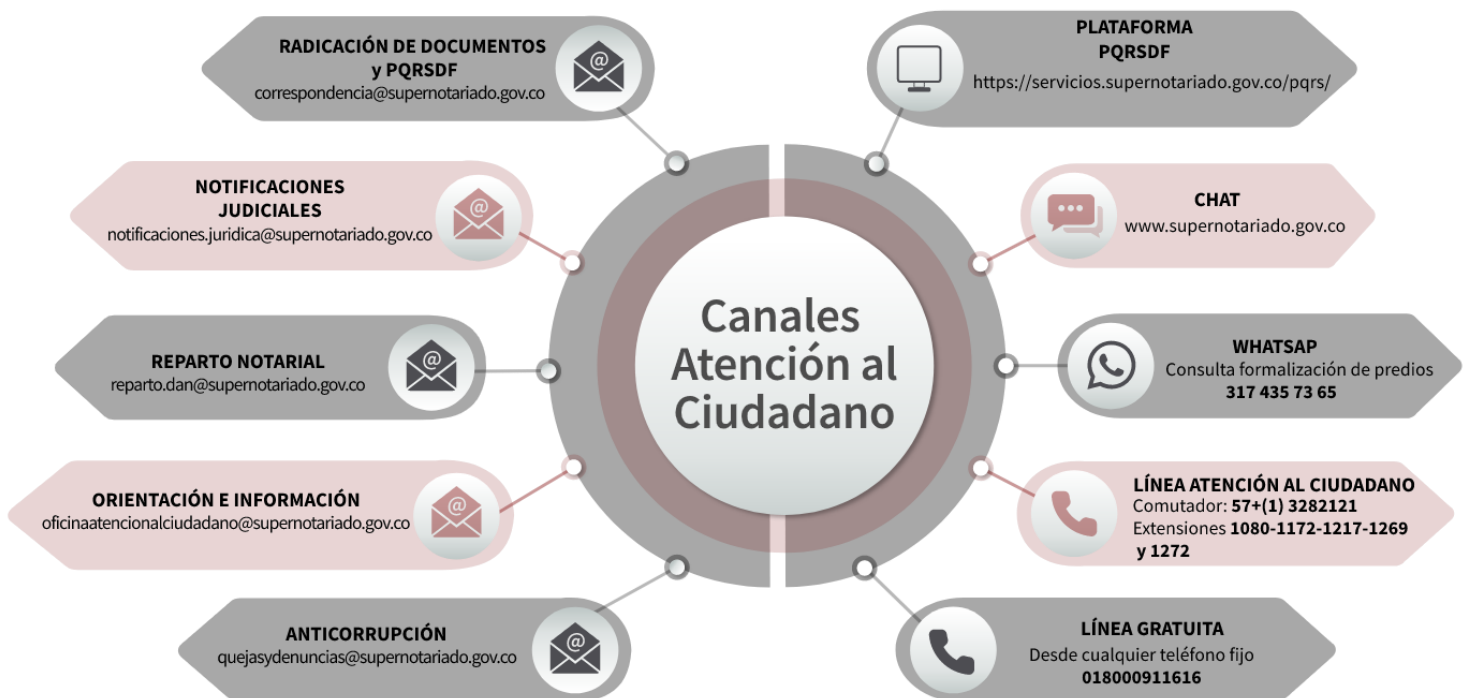
[Plataforma Virtual PQRSDF](#)

Chat

Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente enlace: [Ingresa en este link](https://servicios.supernotariado.gov.co) Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

GRAFICA CANALES VIRTUALES

¡Nuestra prioridad es el ciudadano!



CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

1.2

Atributos del buen servicio

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

Amable: ser gentil, cortés, agradable, servicial y sincero en la interacción con los demás.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo con los términos de ley y con lo acordado con el ciudadano, según sea el caso.

Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

Estos atributos se evidencian en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente por todos los canales de atención con que cuenta la Superintendencia de Notariado y Registro.

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

1.2

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con un mínimo de atributos que permitan satisfacer las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que requiere.

Actitud de servicio

La atención al ciudadano no es una oficina, es una actitud. Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Los servidores públicos que atienden a los ciudadanos deben mostrar una actitud positiva de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
Entiende sus problemas.

- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es preciso exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe comunicarle a su jefe o superior y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran cierta solidaridad con él, contribuye a reducir el malestar del ciudadano.

Proponer alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Si el mismo problema ocurre con otros ciudadanos, se debe informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo a estas situaciones repetitivas.

Lenguaje

(Comunicación verbal y no verbal)

El lenguaje es la base de la comunicación de los seres humanos. Es la forma como expresan sus necesidades y experiencias.

El lenguaje que debemos utilizar para comunicarnos con los ciudadanos debe ser:

- Por ningún motivo se debe tutear al ciudadano, tampoco se deben utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Siempre que nos vamos a dirigir al ciudadano, debemos encabezar la frase con “Señor...” o “Señora...”.
- Evitar respuestas con monosílabos cortantes del como “Sí”, “No”, “no sé”, ya que se pueden interpretar como displicentes y o groseras.

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud, se debe:

- Exponer la situación sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede resolver la solicitud de la forma como él la solicitó.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante para la entidad y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención de reclamos

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

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

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

1.3

Derechos y Deberes del Servidor

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes; por eso, tanto ciudadanos como servidores tienen deberes por cumplir y derechos a los cuales acogerse; cabe resaltar que los derechos ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que desarrollan esta labor.

- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

1.3

Derechos y Deberes del Servidor

1.3.1 Derechos del servidor en la atención al público

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.

Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía. (Artículo 429 de la Ley 599 de 2000, modificado por el Artículo 43 de la Ley 1453 de 2011, por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad que textualmente dice: “El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”).

1.3.2 Deberes del servidor en la atención al público

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con los siguientes puntos:
 - Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
 - Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas
 - Las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
 - Los documentos que deben ser suministrados por las personas, según la actuación de que se trate.
 - Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda efectuar sus deberes, cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
 - Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

1.4

Derechos y Deberes de los Ciudadanos

- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los portafolios de servicios de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.
- En ninguna circunstancia debe **recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano**. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad de tipo penal y disciplinario.

1.4

Derechos y Deberes de los Ciudadanos

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

1.4.1 Derechos de los Ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

1.4.2 Deberes de los Ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.

CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

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

**“LO MÁS IMPORTANTE
DE LA COMUNICACIÓN
ES ESCUCHAR
LO QUE NO SE DICE”.**

Peter Druker

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

¿Cómo influye su comportamiento en la atención a la ciudadanía?

Las emociones motivan las interacciones con el otro (la forma de decir las cosas, de mirar, de moverse, etc.), pero también influye lo que se deja de hacer o lo que se omite por decir a un ciudadano que busca acceder a un servicio.

Esta influencia se hace cada vez más evidente en la calidad de la atención que se brinda, la cual se puede evaluar en la reacción de los usuarios. Atender no es igual que atender bien; en consecuencia, se puede decir que las personas se sienten bien atendidas cuando se ha influido positivamente en ellas. Se atiende bien cuando, de manera consciente, se busca influir positivamente en la comunidad, al trabajar para ellos con gusto y especial dedicación a sus necesidades y solicitudes.

2.1

Elementos básicos para tener en cuenta en la comunicación con la ciudadanía

La capacidad de escuchar

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. Se refiere a la percepción que tienen las personas sobre nuestra capacidad de ponernos en su lugar y de comprender cómo se sienten y cuáles son sus necesidades.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha activa; significa esto que debemos demostrar al ciudadano que le hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de su problema. Sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay que decir no o en las que no es posible dar una respuesta favorable, inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN



Escuchar activamente es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Ante todo, debemos dejar hablar a nuestro interlocutor. Si nosotros como servidores públicos estamos hablando todo el tiempo, no podemos escuchar cuales son las necesidades o inquietudes del ciudadano.
- Debemos generar confianza en nuestro interlocutor.
- Hay que ayudar al ciudadano a que se sienta libre de expresar su necesidad, inquietud o inconformidad. Para conseguirlo, debemos mirarlo directamente a los ojos, afirmar con la cabeza mientras lo escuchamos, concentrarnos en el problema o solicitud que la persona nos plantea e intentar ponernos en su lugar.
- Demostremos al interlocutor que estamos dispuestos a escucharle, manifestándole nuestro interés por ayudarlo y demostrando que no estamos en su contra. Solamente debemos preguntar lo necesario, esto le hará sentir a nuestro interlocutor que lo estamos escuchando y nos ayudará a desarrollar nuestros puntos de vista con mayor amplitud.
- Como servidores públicos, debemos conducir la conversación, escuchar al ciudadano pacientemente sin interrupciones dedicándole el tiempo necesario.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

- Demostremos respeto eliminando factores de distracción como celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, charlas con compañeros de trabajo, consumo de alimentos, etc.
- Debemos mantener una conducta de autocontrol, tratar de calmar al ciudadano cuando este se muestre muy molesto o alterado. Evitemos críticas, ya que esto puede poner a nuestro interlocutor a la defensiva y lo puede conducir a que se enoje o no se exprese.
- Utilicemos siempre un lenguaje claro, sencillo, respetuoso, con frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”. Esto le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión y siempre serán bien recibidas.

2.2

Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.

Mirada

La mirada es una poderosa señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miramos a los ojos mientras está hablando.

Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor, mientras hablamos y lo escuchamos. El no establecer contacto visual al hablar, lleva al ciudadano a pensar que el servidor que lo está atendiendo es una persona nerviosa, insegura o que no es confiable.

Expresión facial

La expresión de nuestro rostro es la principal técnica de señales para transmitir emociones; es el aspecto más importante y complejo de la comunicación no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier conversación. Por medio de los gestos demostramos los efectos que nos producen las palabras de la persona que está

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

hablando con nosotros. Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

Movimientos de cabeza

Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción ya que puede interpretarse como un gesto de aceptación.

Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Postura corporal

Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

Movimiento de las piernas/pies

Debemos evitar el movimiento de piernas. Agitar los pies puede interpretarse como un deseo de marcharnos, de abandonar la situación o de impaciencia.

Distancia-proximidad

Debemos conservar una prudente distancia entre las dos o más personas que hablan; acercarnos o alejarnos demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Volumen de voz

Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono si el interlocutor así lo requiere, sin excedernos ya que puede interpretarse como una falta de respeto.

Fluidez/perturbaciones del habla

Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debemos aclararle al ciudadano, cuál es su significado.

Debemos llamar al ciudadano por el nombre que él nos suministra o 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.

2.3

Principios de actuación para la atención presencia

¿Pautas sobre actitudes, comportamientos o acciones que se deben aplicar en la relación o trato con el ciudadano?

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

Estas pautas se dirigen a los servidores que desarrollan la labor de atención en un canal de servicio presencial en puntos de atención, como la Oficina de Atención al Ciudadano en la SNR, todas las oficinas de registro del País y las unidades móviles, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación o rol desempeñado, en el entendido de que, para la ciudadanía, este tipo de servidores representan el contacto directo con la Superintendencia.

Aspectos Básicos

Cumpla estrictamente los horarios:

Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, pausas activas, almuerzo y salida. Es conveniente llegar anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el equipo, verificar el sistema y las novedades del día. No contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:

Tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su sensibilidad y buen trato.

Su presentación personal:

Este aspecto es fundamental en la interacción de servicio; sin caer en estereotipos o prejuicios, nuestra forma de vestir nos representa. Debemos portar una prenda institucional o el carné en un lugar visible, que permita identificar que representamos a la Superintendencia de Notariado y Registro, una entidad que presta sus servicios al público.

Si nos asignan uniforme o chaleco institucional, el uso de esta prenda es obligatorio. Si no contamos con uniforme, nuestra forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que estamos asumiendo.

Se debe tener especial cuidado con el aseo y presentación de todas las prendas de vestir. Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás; por lo tanto, se debe tener especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.

No se deben usar sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.

El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

Asumir el rol de servicio:

Debemos ser conscientes del impacto de nuestra labor en la vida y desarrollo de los ciudadanos que acuden a nuestros puntos de atención. Nuestro rol va más allá de dar información, nosotros somos los garantes de los derechos de los ciudadanos, y así mismo debemos asumir esa actitud.

Conocer el portafolio de servicios de la SNR y de las ORIP:

El servidor que atiende a los ciudadanos debe tener pleno conocimiento sobre los trámites y servicios brinda la Entidad; así mismo, debe conocer plenamente los requisitos para

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

acceder a cada uno y cuál es la dependencia responsable de brindarlo.

Si está en la Oficina de Atención al Ciudadano o en ventanillas de las ORIP, es importante conocer de manera general los servicios que prestan otras entidades con el objeto de orientar a los ciudadanos cuando acuden equivocadamente a nuestra entidad.

Evitar los distractores:

Cuando estamos atendiendo a un ciudadano no debemos utilizar audífonos, contestar o hacer llamadas del teléfono fijo o del celular, responder chats, comer ni realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes al tema de interés del ciudadano, pues la persona que está al frente requiere y espera toda nuestra atención y disposición.



CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Contacto inicial

La actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso nuestro saludo debe anticiparse al de nuestro interlocutor.

¿Cómo hacerlo?

Manteniendo de manera permanente el contacto visual con nuestro interlocutor. Debemos sonreír y saludar amablemente: "buenos días/tardes", si es posible podemos decirle "bienvenido a la SNR, ¿en qué le puedo servir?", nunca debemos utilizar la expresión colaborar, ello corresponde a otro contexto y acción.

Debemos escuchar atentamente el requerimiento, necesidad o trámite que el ciudadano desea realizar.

Preguntando el nombre se genera un vínculo más cercano, que facilita y personaliza la interacción. Debemos indicar con claridad y suficiencia los pasos que el ciudadano debe seguir para acceder al servicio o al trámite.

Desarrollo del servicio

Debemos dedicar nuestro tiempo e interés en forma exclusiva a la persona que estamos atendiendo, escuchando con disposición, evidenciando con un movimiento de cabeza o expresando con un "entiendo", que tenemos clara su solicitud. En caso de requerir más información es prudente preguntar para tener claro lo que necesita.

Las respuestas deben ser claras utilizando un lenguaje preciso sin tecnicismos. Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, debemos explicar el por qué debe dirigirse a otra oficina o punto y debemos suministrar la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos. Si debemos direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad o de la oficina en la que se encuentra, debemos indicarle hacia donde es y el nombre o cargo de quien debe atenderlo.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Debemos finalizar la atención con una sonrisa y manifestarle que ha sido un gusto atenderlo.

2.4

Protocolos Según el Rol Asignado

Durante el ciclo de servicio intervienen diferentes personas; cada una de ellas cumple funciones y responsabilidades específicas en varios momentos, pero todas deben hacerlo con el mismo objetivo común de brindar un servicio de Calidad.

Veremos una serie de pautas de comportamiento generales y unas específicas según el rol asignado o el papel que se cumpla durante la gestión de servicio, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR o en las ventanillas de atención al público de las oficinas de registro.

2.4.1 Rol de Informador o Anfitrión

Los siguientes pasos se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada por parte de las personas a cargo de la orientación, en las diferentes áreas de atención al ciudadano (en el ingreso, en las filas, en la recepción o información, en las unidades móviles, en los módulos de asignación de turnos y en salas de espera), con el fin de no abandonar al ciudadano y de informar sobre las condiciones y marcha del servicio. El informador o anfitrión debe tener en cuenta las actividades y recomendaciones descritas anteriormente en este documento con el fin de orientar, dirigir y acompañar a los ciudadanos mientras permanecen en la oficina o punto de atención:

1. Para el saludo al ciudadano se deben aplicar las pautas descritas anteriormente como mirar fijamente a los ojos, presentación personal, saludo amable y respetuoso, etc. Portar el carné institucional.
2. Se debe identificar muy bien cuál es la necesidad del ciudadano; indague y escuche atentamente, para así poder brindarle una orientación acertada y evitar dirigirlo a un módulo de atención erróneo.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

3. En caso de asignar un turno, verifique que el ciudadano lleve los documentos necesarios para realizar su trámite; esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo y contratiempos tanto a la ciudadanía como a los servidores que atienden en los módulos.
4. En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle con detalle qué falta. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea expedido cerca o diligenciado en el mismo punto de atención se le debe ofrecer esa opción.
5. Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe dirigirse siempre en lenguaje claro. La orientación sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, formas de presentar la solicitud o requerimiento, medios alternativos de recaudo y pago de derechos e impuesto de registro, mayores valores o procedimientos establecidos para ello, debe ser precisa e integral.
6. Aparte de las capacitaciones y reuniones de actualización que la SNR da a los servidores, también depende de cada uno de ellos mantenerse actualizado en la información que suministra.

Servidores de la oficina de atención
al ciudadano, unidades móviles
y ventanillas de atención al público
en oficinas de registro-ORIP

Los servidores que atienden en la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central, en las unidades móviles y en las ventanillas de las ORIP, son quienes tienen mayor contacto con la ciudadanía; en este punto se personalizan, se especifican y se gestionan las solicitudes ciudadanas de quienes acuden a estos puntos. Por esta razón, el rol asumido es importante y es necesario que apliquen las pautas que se describen en este documento.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Acciones previas al contacto con la ciudadanía

Debe haber contacto permanente con el jefe o coordinador, según el caso, de la oficina, del punto o de la unidad móvil, así como con el orientador o informador, para dar a conocer las novedades o cambios que se den en la operación del servicio. Estas personas son un apoyo fundamental en la dirección y filtro de requisitos.

Es necesario conocer muy bien el portafolio de servicios que ofrece la SNR, las unidades móviles y las ORIP, de esa forma se brindará una información integral, al tener pleno conocimiento de los servicios y funciones de las diferentes dependencias.

También es importante conocer los servicios que ofrecen otras entidades, en caso de que nuestra entidad no sea la competente para atender la necesidad del ciudadano cuando acude a nuestras instalaciones y poder orientarlos de forma acertada.

Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento de la persona.

Es preciso mantener una actitud cordial, paciente, que le facilite a la persona plantear su solicitud o, molestia, (cada persona tiene un carácter diferente).

Hacer preguntas y orientar la conversación de modo que la persona pueda ir construyendo su situación.

Es necesario conocer perfectamente cuales son los requisitos, documentos o formatos necesarios para acceder a los servicios de nuestra entidad y de esa forma poder dirigir a la ciudadanía con mayor precisión.

En el contacto inicial

- Portar siempre el carné institucional.
- Saludar con una discreta sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”,

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

“Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones como reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, mi amor, etc.

En el desarrollo del servicio

El módulo de atención es individual, esto nos permite dedicarnos en forma exclusiva y con toda la atención a la persona que nos hace la solicitud. No debe haber distractores externos como audífonos, celulares, etc.

Al ciudadano se le debe brindar toda la información que requiera, de forma clara y precisa. Podemos manifestar o exteriorizar, por ejemplo, asintiendo con la cabeza, que estamos entendiendo la solicitud. Si la solicitud no puede ser resuelta en esa oficina, debe explicarle a la persona por qué debe dirigirse a otra oficina.

Entregue por escrito la dirección de la oficina a la cual debe acudir el usuario, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos:

Dirigirse a él de manera respetuosa y explicarle el motivo por el cual se retira. Ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pedirle permiso antes de retirarse y esperar a que el ciudadano responda. Al regresar, decirle: “Gracias por su amable espera”.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora o infórmele la

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente. Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Como regla general pregunte: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”. No utilizar el término colaborar.

La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado. En esta etapa, en lo posible, despídase con una sonrisa, llame a la persona por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si se presenta alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.



Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

DURANTE LA ATENCIÓN

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



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

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- ✓ Indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:



2MB

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente

- ✓ ¿Hay algo más en que pueda servirle?.

Preguntarle, como regla general:



FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Despedirse llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el señor o señora

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

2.4.2 Rol de los guardias de seguridad

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, encargada de ejercer el control sobre la industria en el país, establece que las empresas contratadas para desarrollar la misión de vigilancia y seguridad privada 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.

Culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a una oficina de registro o a la SNR. Ellos deben enviar a las personas al módulo de información, para hablar con un orientador. Solo si es una pregunta sencilla y sin descuidar la seguridad, pueden responder, de lo contrario no pueden dar información.

Teniendo en cuenta lo anterior, las personas del equipo de vigilancia que sean asignadas a las oficinas en donde se atiende de manera personalizada a los ciudadanos en la SNR, Unidades móviles y ORIP deben aplicar las siguientes pautas:

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

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

- Asumir que su labor garantiza la seguridad de las personas, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.
- **No deben orientar sobre trámites y servicios.**



**"NADA LIBERA NUESTRA
GRANDEZA COMO EL
DESEO DE SERVIR".**

Marianne Williamson

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

3.1 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

3.1.1 Aspectos que se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a los adultos mayores

A consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida, los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales.

Debemos recordar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial.

La Ley 1276 de 2009, Artículo 7° literal b) define al adulto mayor y ordena dar atención prioritaria a la persona que cuente con más de 60 años:

B) Adulto Mayor Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros de vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen;”.

- Una vez un adulto mayor entra a la sala de espera, nosotros como servidores públicos debemos orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de nuestra expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

diminutivos (como abuelito), ni expresiones paternalistas. Debemos ser amables pero respetuosos, mostrando siempre una actitud de acompañamiento.

- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procurar ponernos en su lugar para comprender las solicitudes. Poner especial atención a sus solicitudes para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Es probable que el adulto mayor que se acerca a nuestros puntos de atención solamente necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Por eso debemos escucharlo antes de tratar de dar soluciones o discutir. Una vez que validemos cuál es su necesidad, podremos ofrecerle una solución.

Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, debemos ser corteses y escucharlo hasta donde nos sea posible. También debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Mostrar interés, pero dejar claro que como servidores debemos atender a otras personas.
- Las preguntas que tengamos que hacer con el objeto de aclarar y precisar la solicitud o necesidad del ciudadano, deben ser cerradas.
- En caso de una situación difícil, debemos pedir respeto sin ponernos a la defensiva, No podemos reaccionar a exigencias, gritos o insultos. Debemos recordarle al adulto mayor que nuestro trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Al final de la atención debemos cerciorarnos de que el adulto mayor su comprendió en su totalidad la información u orientación suministrada.

3.1.2

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

3.1.2 Aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad en la atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

- Es conveniente contar con un procedimiento definido por la entidad para atender a este tipo de población.
- Hay que escuchar atentamente las manifestaciones de los niños, niñas o adolescentes y darles un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Se debe utilizar un lenguaje sencillo y claro, acorde con la edad.

3.1.3 Atención a personas en condición de discapacidad

Se debe reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y que requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por nuestra entidad para facilitar la relación de todas esas personas con la SNR.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se planteó en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para la atención de personas con alguna discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- Se deben identificar las diferentes condiciones de discapacidad.
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad, identifíquese y pregúntele sobre el trámite que va a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención para que sea atendida de forma inmediata o con prioridad con respeto y equidad, sin actitud asistencialista.
- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

3.1.3.1 Tipos de discapacidad

Discapacidad Sensorial

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algunos de sus sentidos, para este caso el oído, la vista o ambos.

La discapacidad sensorial auditiva

Se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.

La discapacidad multisensorial

Es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

¿Cómo atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva?

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención presencial al ciudadano no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición.

Pautas que se deben tener en cuenta cuando una persona en condición de discapacidad auditiva se acerque para requerir un servicio:

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, siempre mirando a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca. Utilice frases cortas y precisas para darle alguna indicación a la persona.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última. Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que se debe tratar de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Por eso es conveniente que los servidores a cargo de la atención directa al ciudadano cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana. El Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el Centro de Relevó, (<http://www.centroderelievo.gov.co>), o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol) brindan apoyo en estos eventos.

Si la persona sorda va acompañada de intérprete, se debe evitar dirigirle la palabra solo a él; no podemos olvidar que nuestro interlocutor es la persona sorda.

Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.

Los servidores que brindan el servicio a este tipo de población deben ser conscientes de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

Debemos tener en cuenta que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Hable y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si la persona que los atiende está mirando en otra dirección mientras él habla.
- Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.

- Si la persona acepta la ayuda y requiere movilizarse de un punto a otro, no lo tome de la ropa ni del brazo, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Se debe mantener informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: *“derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”*.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer, consentir o alimentar al animal.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.

El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

Se pueden utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio. No utilice gestos o expresiones identificadas o

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.

Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad física?

Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como: Paraplejía: parálisis de las piernas. Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.

Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.

Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas. Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.

Preste ayuda si se deben transportar objetos.

No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.

Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir a su ritmo.

Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.

Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.

Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.

Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.

Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.

Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente tics o expresiones especiales en el rostro, no debemos intimidarnos con esto, debemos actuar naturalmente.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad cognitiva?

La discapacidad cognitiva, es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo.

Las personas con este tipo de discapacidad les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es ofreciéndoles un trato cálido, amable y utilizando un lenguaje claro.

Se debe escuchar con paciencia al ciudadano con esta discapacidad, puede que se demore más en entender los conceptos y en manifestar su necesidad.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Debemos procurar brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, debemos validar que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le decimos. Debemos respetar sus tiempos.

En caso de requerir dar instrucciones, estas deben ser cortas, preferentemente con ejemplos que son de gran utilidad.

Las críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor se deben evitar al máximo.

Escuchemos las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Debemos adoptar una manera natural y sencilla de hablar evitando el lenguaje técnico y complejo.

Si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o necesite desplazarse a otra sede, debemos escribirle una nota registrando la información o la dirección según el caso.

Discapacidad mental

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros; por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolares.

Discapacidad múltiple

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia, sea esta sensorial, física o mental.

¿Qué aspectos deben considerarse para la atención a personas de talla baja?

La talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

En oportunidades esta condición dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.

En ocasiones es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto, se deben tratar de acuerdo con su edad cronológica.

Nunca se debe acariciar, tocar y menos besar a una persona de baja estatura en la cabeza.

Debemos verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.

Debemos actuar con naturalidad y estar atentos a cualquier señal que le nos dé la persona.

3.1.3.2 Atención a las víctimas o personas en situación de vulnerabilidad

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad en la atención a las víctimas?

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, personas en situación de pobreza extrema, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

El término víctima también comprenderá a la familia inmediata o a las personas a cargo de la víctima directa, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización”.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tipifica esta condición como “la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión sea por culpa de una persona o por fuerza mayor”.

La Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, en su ARTÍCULO 3o. considera como VÍCTIMAS a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1o de enero 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.

Enmarca solo las víctimas por infracciones al derecho internacional humanitario o por violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, incluyendo secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, lesiones, y tratos inhumanos y degradantes.

También son considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

Los familiares de miembros de los grupos armados al margen de la ley se tendrán como víctimas directas.

No serán considerados como víctimas quienes hayan sufrido un daño en sus derechos como consecuencia de actos de delincuencia común, ya que estos cuentan con otros

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

mecanismos de justicia transicional diferentes a la Ley 1448 de 2011.

Aunque la atención especializada para las personas víctimas la presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en desarrollo del protocolo de servicio, nos corresponde como servidores públicos:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas tratándolo de manera que pueda mantener el equilibrio de su estado emocional.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Utilizar un lenguaje claro, sin tecnicismos y sin generar falsas expectativas.
- No inferir o suponer cosas que la víctima dijo, se debe confirmar con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, debemos evitar durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la orientación requerida por el ciudadano víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- No interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió, si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.

3.1.3.3 Grupos étnicos minoritarios

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

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

3.2

Pautas para atención a personas conflictivas

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- Mantenga la calma.
- Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal: Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.
- Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- Debemos respetar el espacio personal del ciudadano sin invadirlo.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para nuestra seguridad personal, debemos tratar de protegernos manteniéndonos detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre el ciudadano y el servidor que lo esté atendiendo.
- Al intentar persuadir al ciudadano para que controle su enojo o frustración, debemos utilizar frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le daremos la oportunidad de tranquilizarse.
- Debemos mantener una actitud respetuosa y tranquila, no levantar la voz, explicarle las repercusiones de su comportamiento. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Por ningún motivo debemos tocar al ciudadano, si la persona nos agrede físicamente, debemos solicitar ayuda del equipo de seguridad.
- En caso extremo debemos recurrir al superior jerárquico del punto de atención.
- Si definitivamente nos sentimos inseguros ante la presencia de ese ciudadano y la situación perturba la tranquilidad del punto de atención y no parece tener fin, debemos acudir al servicio de seguridad o a la policía.

3.3

¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz?

En un escenario de construcción de paz y posconflicto, la gestión de servicio al ciudadano se convierte en una herramienta fundamental para garantizar el acceso a derechos de aquellas personas que por diferentes circunstancias no han recibido la oferta del Estado.

A su vez, algunas entidades, por su naturaleza, deberán implementar una oferta de trámites e información pensada en aquellas personas a las cuales se le reestablecerán o se les facilitará el acceso a sus derechos.

Por esto, el servicio al ciudadano es el medio por el cual se materializará esta nueva oferta, lo cual facilitará la

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

construcción de paz, a partir de una gestión de cara al ciudadano, con un servicio incluyente.

Para lograr que la gestión de servicio al ciudadano cumpla con esta expectativa en la construcción de paz, las entidades y sus equipos de trabajo deben basarse en los siguientes criterios:

- No realizar juicios de valor sobre las ideologías, creencias, acciones o condiciones anteriores de las personas.
- Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad del núcleo familiar.
- Garantizar el acceso y restablecimiento de derechos a toda la población que por su condición así lo requiera
- Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio.

3.4

¿Como se brinda atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de un ciudadano?

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas). La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad

Quienes ejercemos labores de servicio y nos relacionamos con la ciudadanía siempre debemos tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para que a la persona atendida les sean

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Para ello debemos tener en cuenta los siguientes conceptos generales y pautas.

3.4.1 Conceptos Generales

Hombre: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas

Mujer: Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.

Intersexual: Es aquella persona que presenta diferentes características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas con ambos sexos.

Identidad de género: Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o transgénero.

Transgénero: Describe a una persona cuya identidad de género no corresponde al sexo biológico.

Orientación sexual: Son los sentimientos de atracción de una persona hacia otras. Puede ser atraída por un sujeto del mismo sexo, del sexo opuesto, de ambos sexos o no tener preferencia

3.4.2 Pautas

Abstenernos de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.

Podemos encontrarnos con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o gestos no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no debemos identificarlas

CAPÍTULO 3.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

con un género hasta que la persona nos dé una pauta para el trato.

Después de saludar respetuosamente, debemos preguntar el nombre de la persona; allí nos dará la primera pauta para dirigirnos a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.

No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo tanto, no debemos revelar ningún gesto ni expresión de rechazo si los ciudadanos manifiestan el afecto por medio de caricias, abrazos o besos.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

**“SE DEBE USAR EL TÉRMINO
PERSONAS CON DISCAPACIDAD”**

**LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD DE LAS NACIONES
UNIDAS Y LA LEY 1346 DE 2009**

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

4.1 Canal telefónico



En el canal telefónico, la relación no presencial con el ciudadano hace necesario aplicar pautas de comportamiento, con el fin de lograr una relación basada en la confianza y la credibilidad.

La atención telefónica deberá prestarse en el horario establecido por la Entidad, en el nivel central, de 8:00 am a 5:00 pm; en las oficinas de registro atenderán según el ordenado por la respectiva resolución.

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

Acciones de anticipación

Verificar 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.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

Recomendaciones generales para la atención

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Cuidar la intensidad de la voz: esto se refiere al volumen de la voz que se debe utilizar al interactuar con el ciudadano. Si la voz es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad; en caso contrario, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Conocer la información brindada: tiene que ver con la capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un ciudadano.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder. (Se da con el saludo inicial, se hace una presentación con actitud de servicio. Debe ser uniforme, independientemente del

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

servidor que reciba la llamada para darle carácter homogéneo al servicio).

- El primer nivel de contacto (teléfono directo) incorporará en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifestará su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la Superintendencia de Notariado y Registro, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir? No utilizar el término colaborar.
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la Oficina de Atención al Ciudadano, ¿en qué le puedo servir? No utilizar el término colaborar.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Escuche activamente al ciudadano: esto tiene que ver con la atención que se le presta durante la llamada. Al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano está dando a conocer su situación.
- Sin embargo, es necesario aclarar que, si lo que dice el ciudadano es intrascendente y fuera de contexto, o si menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo.
- En estos casos, el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo lo hace de manera cortés.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada: esto hace referencia a sonidos que se

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

producen, generalmente, de manera espontánea, como carraspear, chasquear, etc.

- Ocupe el canal adecuadamente: el canal telefónico es para dar respuesta a las llamadas de la ciudadanía y no para abusar de llamadas personales.

El tono de voz

A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono de voz agradable que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje

Prestar atención a la elección de palabras y utilizar un vocabulario claro, sencillo, que sea entendible para quien está recibiendo la información. Evite repetir interjecciones (sonidos como "hum", "ajá") más de tres veces en la misma llamada.

La vocalización

Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser ligeramente menor a la usada en persona.

El volumen

El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el tono de voz de manera excesiva.

No se deben mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectan una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

En las oficinas de registro de instrumentos públicos, el señor registrador asignará el número de funcionarios que considere pertinente para la atención telefónica.

Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la SNR u oficinas de registro del país, el Grupo de Divulgación difundirá la novedad a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si hay necesidad de transferir la llamada a otra dependencia, se le solicita de manera cordial al ciudadano, que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona), que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el ciudadano, que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si debe poner la llamada en espera

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, debe informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Use adecuadamente los tiempos de espera: se debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser
resuelta de forma inmediata

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

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano si le quedó clara la información suministrada y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- La finalización de la llamada solo se puede dar por parte del ciudadano.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y utilizando el guion de despedida: hace referencia al guion establecido por la entidad, por ejemplo: “Gracias por llamar a la línea de atención, recuerde que habló con...”. Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

4.2 Atención Virtual



El Decreto 2693 de 2012 ordena que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía, así como las redes sociales que están establecidas por el Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

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

La página web de la SNR debe cumplir los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea vigente.

4.2.1 Chat

En este escenario, el momento de verdad se da durante la atención de la consulta. Es crucial la interacción entre las partes porque se materializa el servicio y se genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano en el horario establecido por la SNR.
- Después de que este acceda al chat, evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe tener un saludo automático que contenga la identificación con nombre y apellido al servidor que va a tender al ciudadano.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo servir?”.

En el desarrollo del servicio

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

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

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo como:

“¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿me puede facilitar algún dato adicional?”
Se verifica si ha entendido al ponerlo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Una vez entendida la solicitud, se debe buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar una frase como la siguiente: “por favor, espere un momento mientras valido la información”.

Una vez que se tenga la información, se puede responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas—equivalen a gritos en el lenguaje escrito.

No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

Divida las respuestas largas en bloques.

No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

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

Si la comunicación se corta, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En ninguna circunstancia se deben dar conceptos u opiniones.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Chat o foro grupal Acciones de anticipación

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Respete el tiempo previsto para el chat.
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Empiece el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Salude de la siguiente manera: “buenos días / buenas tardes, soy...”(nombre y apellido).
- Saludo predeterminado.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

- Explique a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informe las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponga el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.
- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones ni suponga o interprete las intervenciones de los participantes.
- Cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para el chat.

En el desarrollo del servicio

- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No dé opiniones ni suponga o interprete las intervenciones de los participantes.
- Cuide la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respete el tiempo previsto para el chat.
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, solicite el correo electrónico y ofrezca enviarla en un término no mayor al número de horas que tenga definido cada entidad. Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvénirlo amablemente, con frases como las siguientes: “por favor, ayúdenos con su cumplimiento” o “recuerde que se acordó que...”.

En la finalización del servicio

- Agradezca la participación de los usuarios.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

4.2.2 Correo Electrónico

Recomendaciones generales

En cumplimiento a la Resolución 4905 del 13/05/2016, por medio de la cual se adopta el Sistema de Seguridad de la Información en la SNR, el servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.

Cada mensaje debe contener una estructura coherente y ordenada (inicio, desarrollo y conclusión), de acuerdo con el asunto.

Acciones de anticipación

Antes de responder los mensajes que llegan al correo institucional, lea el procedimiento que la SNR diseñó para el tratamiento de estos mensajes cuando por alguna circunstancia llegaron a su cuenta de correo.

Analice si la solicitud corresponde a una PQRSD o a una solicitud orientación e información, caso en el cual se debe dar respuesta inmediata. Si se trata de una PQRSD o un documento que debe ser registrado en el sistema de gestión documental de la entidad, remítala a la cuenta de correo correspondencia@supernotariado.gov.co para que sea radicada en el sistema correspondiente.

Valide a través de qué sistema se deben redirigir los siguientes documentos como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, comunicaciones para el Superintendente, citaciones de los entes de control, ofertas, invitaciones, solicitud de citas, hojas de vida o solicitudes de empleo.

En el desarrollo del servicio

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

Seguir el procedimiento establecido por la SNR en relación con el uso de plantillas, formatos y firmas.

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel, (Directiva Presidencial N°. 04 de 2012).

Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “asunto”.

Verifique siempre quién es el destinatario principal.

En el campo “cc” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación, según su cargo o interés en el tema. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas, con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

Inicie la comunicación con frases como las siguientes: “según su solicitud de..., relacionada con...”; “en respuesta a su solicitud de ..., relacionada con...”.

Sea conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

Redacte oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.

Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

No escriba líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano, de forma clara y precisa.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios.

Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

El remitente, debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

Se deben usar las plantillas de firma de la SNR.

4.2.4 Protocolo de atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

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

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

En el contacto inicial

Quienes atienden en ventanilla de correspondencia deben saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.

En caso de que insista en radicarlo, recibirlo siempre y cuando esté dirigido a otra entidad del Estado, para direccionarlo por competencia. (Ley 1755 de 2015, Artículo 15). Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Entregar al ciudadano/cliente la copia del documento, con el respectivo adhesivo con el número de radicación e informarle los medios de contacto que existen en la entidad para hacer seguimiento a su petición.

En la finalización del servicio

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

4.2.4. Redes Sociales

Para dar un correcto uso a estos canales se recomienda revisar la **Circular 01 de marzo de 2019** emitida por el Gobierno Nacional y demás disposiciones afines, en la que se definen los parámetros a seguir para su correcta gestión.

La entidad cuenta con las siguientes redes sociales:



Facebook

[Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia](#)



Twiter

[@Supernotariado](#)



Youtube

[Superintendencia de Notariado y Registro](#)



Instagram

[supernotariado](#)

Circular 01 de 2019. "...recomendaciones en términos de buenas prácticas en el manejo y uso de las redes sociales de servidores y entidades públicos, ambos de la rama ejecutiva del orden nacional".

Las redes sociales institucionales son un mecanismo de comunicación entre el Gobierno nacional, la ciudadanía, los empresarios, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en General.

La administración de dichos canales constituye una gran responsabilidad para quienes lideran la estrategia digital de cada una de las entidades, y comprometen en materia penal,

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

administrativa y disciplinaria a quienes la ejecutan, siendo estos los responsables no solo de los contenidos emitidos sino del control de las cuentas (interacción con usuarios, destino de las bases de datos, violación de datos personales, y uso inadecuado de la información, entre otros.)

1. Principios para tener en cuenta en el manejo de las redes sociales.

1.1. Seguridad y control: La operación de las cuentas de redes sociales institucionales debe hacerse bajo un protocolo de seguridad y control, que garantice la confidencialidad de las claves de acceso y del manejo de contenido. Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar todas las cuentas a correos institucionales y no personales

1.2. Valoración del contenido: Las redes sociales son un canal de doble vía. Antes de publicar algún mensaje se deben valorar las posibles interpelaciones o respuestas que este podría generar. Si bien habrá usuarios dispuestos a controvertir, criticar o incluso ofender, tenga en cuenta que existe siempre la posibilidad de una respuesta respetuosa hacia quien no está de acuerdo.

1.3. Calidad: La información tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas que damos, deben someterse a criterios de pertinencia, respeto, adecuación y objetividad. Antes de publicar algo es importante dar una lectura final para asegurarse que el mensaje está bien expresado. De ser posible, hacer una revisión adicional con alguien que no haya participado en la redacción para asegurarse de que el mensaje se entiende claramente.

1.4. Veracidad: La información que se comparte por las redes sociales debe provenir de fuentes certificadas. Antes de publicar cualquier mensaje es indispensable preguntarse: ¿Es cierto lo que estoy diciendo? ¿Es una información verificable? ¿Proviene de una fuente confiable?

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

1.5. Corresponsabilidad: Debemos ser conocedores de las normas básicas en las redes sociales, tener claro a quien representamos, saber que debemos comunicar y cómo hacerlo.

Antes de publicar, revise si el mensaje será publicado por la cuenta institucional. Procure no mantener activas cuentas institucionales y personales al tiempo o en el mismo dispositivo.

1.6. Participación: Debe ser profesional, dando respuesta a los comentarios de forma oportuna, respetando los diferentes puntos de vista y aportando comentarios constructivos, que animen a la participación. Antes de publicar la respuesta a un comentario es bueno preguntarse: Si fuera yo quien hubiera hecho un comentario como este, ¿Me parecería apropiado recibir una respuesta como esta?

1.7. Respeto: Las redes sociales son un espacio para el intercambio de ideas, opiniones y soluciones, no de agresiones. Se debe evitar cualquier comentario que pueda tener una interpretación que resulte insultante u ofensiva hacia un género, una raza, una opción sexual, un credo, una visión política o una región del país, o que eleven a difamar o afectar la imagen o reputación. No haga en las redes sociales lo que no quisiera que le hicieran a usted.

1.8. Legalidad: Se debe acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación y normatividad vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos de terceros. Bajo esta premisa, confirme siempre el origen de fotografías, videos o textos para asegurarse de que son de uso libre o tienen permiso de uso en canales de Gobierno.

2. Redes sociales de las entidades públicas

Para el manejo general de las publicaciones que se realicen en medios digitales de las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional, se presentan las siguientes recomendaciones:

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

- 2.1** El contenido publicado (grafico, texto, video o cualquier otra forma) debe corresponder a la línea grafica del Gobierno nacional conceptualizada en la Guía de sistema grafico Gobierno de Colombia.
- 2.2** En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado por los administradores para beneficios personales o de terceros, así como tampoco se permite que las publicaciones reflejen as opiniones o sentimientos personales del administrador en cuestión.
- 2.3** Las redes sociales de las entidades públicas de la rama ejecutiva del. orden nacional deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos gubernamentales y avances de sus temáticas particulares de carácter institucional.
- 2.4** El lenguaje utilizado debe ser amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, que invite a conocer más sobre el Gobierno y las demás entidades, que involucre a las personas.
- 2.5** Las publicaciones deberán ser dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas.
- 2.6.** En lo posible se hará uso de fotografías, videos y/o cualquiera herramienta audiovisual, que acompañen los contenidos. Los derechos de autor de dicho material deben pertenecer a las entidades del Gobierno nacional, o contar con la autorización para su uso.
- 2.7.** El contenido publicado tendrá como referencia el link de las Páginas Web de la entidad en cuestión.
- 2.8.** Se aprovechara la participación de la entidad o sus representantes en congresos, foros, encuentros del sector, streamings, entre otros eventos, para comunicarlo en tiempo real por redes sociales.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

- 2.9** La interacción en las redes sociales (seguidores, amigos, retweets, etc.) se determinara mediante una estrategia que exija que la participación de las mismas tengan relación directa con los temas de interés.
- 2.10** Se dará respuesta oportuna a los comentarios de usuarios de la red. Se deberían determinar los tiempos de respuesta según los recursos de la entidad y el tipo de comentarios que se responden.
- 2.11** La respuesta a un comentario negativo nunca podrá ser de forma grosera, conflictiva o de cualquier forma que genere una agresión al usuario. No se dará respuesta a un comentario negativo sin la debida autorización a línea de comunicación de cada entidad.
- 2.12** Se debe tener especial cuidado en no saturar al usuario con mensajes publicitarios de la entidad. Esto genera una reacción de rechazo por parte de los usuarios, no solo frente a la cuenta en la red, sino también frente a la imagen del Estado colombiano.
- 2.13** Este prohibido revelar información privada y confidencial de las entidades del Gobierno, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.
- 2.14** No se deben realizar publicaciones mentirosas o engañosas.
- 2.15** No publicar contenido difamatorio a ilegal, así como contenido en Internet sin cumplir con las normas de derechos de autor, propiedad intelectual, y especialmente, que no cuide las normas constitucionales sobre privacidad y habeas data.
- 2.16** Abstenerse de usar trolls, bots o cualquier mecanismo automatizado y ficticio con el fin de crecer o generar audiencias.
- 2.17** El acceso y manejo de la cuenta de la entidad en una red social, bien sea de Facebook, Twitter o Instagram, debe estar a cargo de una sola persona o

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

funcionario. De esta manera, las acciones y publicaciones que se realicen allí corresponderán a la gestión de esa única persona.

2.18 Se recomienda establecer un inventario de las cuentas institucionales en redes sociales de la entidad y efectuar las actuaciones necesarias para su custodia y conservación.

2.19 Cuando el Presidente de la Republica o la cuenta oficial de la Presidencia de la Republica haga un anuncio o publicación importante o trascendental para el Gobierno o el país y relacionada con las funciones de la entidad, se debe apoyar a su difusión, compartiéndola desde la cuenta de la entidad.

2.20 Los canales digitales adscritos a las entidades públicas constituyen un punto oficial de contacto con la ciudadanía, por lo tanto, debe darse el trámite correspondiente que garantice la respuesta dentro de los términos legales a los requerimientos, denuncias, y reportes de quienes interactúan con la red social.

3. Los Community Manager.

3.1 Ante percances con la administración de su cuenta que no han podido ser solucionados, acudir a la Urna de Cristal, que a través del equipo de la Fuerza de Tarea Digital buscare contactar al equipo técnico a de soporte de la plataforma en la cual este experimentando problemas. En caso de ingresos no autorizados a las cuentas institucionales de entidades públicas, ponga en conocimiento en forma inmediata a los entes de control respectivos, aportando la evidencia correspondiente, con el fin iniciar las investigaciones que tengan lugar.

3.2 Las opiniones personales del Community Manager no deben interferir con los intereses de la entidad.

3.3 Se recomienda que el administrador o Community Manager se abstenga de participar desde las cuentas

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

oficiales de las entidades, en debates, foros o cualquier tema que genere polémica.

- 3.4** Tener una constante articulación con la dirección de comunicaciones de su entidad, para conocer la posición sobre los temas que estén siendo ampliamente difundidos por los medios de comunicación.
- 3.5** Cuando haga uso de dispositivos móviles, como celulares, cerciórese de que el mensaje se publique desde la cuenta institucional y no desde una cuenta personal.
- 3.6** Se recomienda a los community manager no manejar cuentas personales en los mismos equipos en los que operan las cuentas de la entidad, usar una herramienta para hacer los posteos (publicaciones), no sobre la plataforma directamente y siempre utilizar el mecanismo de doble autenticación.
- 3.7** Se recomienda no realizar acciones de bloqueo a usuarios, dada que se impide el acceso a la información de la ciudadanía.
- 3.8** Se recomienda crear un comité de manejo de crisis de reputación. Es importante establecer estrategias que permitan la pronta localización de sus miembros en caso de una crisis.
- 3.9** Cuando el Presidente de la República o la cuenta oficial de la Presidencia de la República haga un anuncio o publicación importante o trascendental para el Gobierno o el país y relacionada con las funciones de la entidad, se debe apoyar a su difusión, compartiéndola desde la cuenta de la entidad.
- 3.10.** Se recomienda tener custodia de las contraseñas de acceso a las redes sociales de la entidad, en forma responsable, con cambios periódicos y conocimiento por un número identificable y reducido de funcionarios de la misma Entidad.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

3.11. No acceder a cuentas institucionales desde dispositivos no autorizados para tal fin

4. Redes sociales de servidores públicos.

Incluyen aquellas que corresponden a funcionarios que representan a entidades de la rama ejecutiva del orden nacional. Las redes sociales hacen parte de su Orbita personal y se les recomienda seguir los siguientes principios de buenas prácticas:

4.1 Siempre que utilice alguna de las redes sociales debe ser consciente de que esa actuación puede ser interpretada como oficial, representando a la entidad.

4.2 Es recomendable dejar expreso, y de manera visible en los perfiles de sus cuentas, que su comunicación es personal y no representa los puntos de vista de la entidad.

4.3 Al abrir cuentas personales en medios sociales, no use las cuentas de correo oficiales que tenga asignadas el servidor público con motivo de su trabajo en la institución, con la finalidad de reducir el riesgo de erróneas atribuciones de las opiniones personales.

4.4 Los servidores públicos no deben hacer uso de los diferentes medios sociales para hacer proselitismo político, y otros comportamientos que no son apropiados, ni permitidos, de conformidad con las prohibiciones legales existentes.

4.5 Se recomienda mantener siempre respeto y cordialidad con los demás usuarios de los medios sociales al momento de hacer uso de la comunicación personal de los servidores. Se recomienda aplicar el principio de respeto hacia las opiniones emitidas por los opositores del Gobierno, así como los partidos o movimientos que ellos representan.

4.6 Los servidores públicos que usen redes sociales deben abstenerse de revelar información de carácter confidencial de la entidad para la que laboren.

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

4.7 Se recomienda evitar enfrascarse en conversaciones improductivas. Esto solo genera imagen negativa hacia el usuario. Una vez dada las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, se debe poner punto final a la conversación si esta no lleva a algo constructivo.

4.8 Cuando haga uso de dispositivos móviles, como celulares, cerciórese que el mensaje de datos se emita desde la cuenta personal y no desde una cuenta institucional.

4.9 Si su cuenta es accedida de manera ilegal por terceros no autorizados, se recomienda denunciar de manera inmediata ante la autoridad competente, adjuntando la evidencia correspondiente.

4.10 Cuando las cuentas personales de redes sociales sean usadas como el canal de información o comunicación institucional, se deberá dar cumplimiento al punto 2 de la presente circular.

4.3

Buzones de Sugerencias

Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones. (Definido en el procedimiento).

Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación. Distribuir en las diferentes dependencias, según los procedimientos y las directrices de la entidad.

Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad respecto a la sugerencia o comentario.

Niveles de atención

Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles de atención que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

CAPÍTULO 4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

Orientación: Identifica las necesidades del ciudadano/cliente para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

Atención Básica: Gestiona los requerimientos del ciudadano/cliente según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades, contratista/vigilancia si aplica.

Atención especializada: Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano/cliente de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo. El servidor público designado por la oficina debe tener conocimiento de las tarifas, principios jurídicos que regulan y lo relacionado con la operación del servicio.

Coordinación: Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la SNR. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.

CAPÍTULO 5.

NIVELES DE ATENCIÓN

Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles de atención que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

Orientación

Identifica las necesidades del ciudadano/cliente para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

Atención Básica

Gestiona los requerimientos del ciudadano/cliente según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades, contratista/vigilancia si aplica.

Atención especializada

Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano/cliente de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo. El servidor público designado por la oficina debe tener conocimiento de las tarifas, principios jurídicos que regulan y lo relacionado con la operación del servicio.

Coordinación

Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la SNR. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.

CAPÍTULO 6.

GLOSARIO

Atributos de servicio

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

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 correspondencia

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.

Canal telefónico

Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la 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, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

CAPÍTULO 6.

GLOSARIO

Canal 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.

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).

Ciclo de servicio

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la administración pública. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y la entidad y termina cuando el servicio está completo.

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).

➤ Cognitiva

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

➤ Enanismo o 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.

CAPÍTULO 6.

GLOSARIO

➤ **Física o motora**

Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

➤ **Mental**

Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

➤ **Múltiple**

Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

➤ **Sensorial**

- Visual: pérdida o disminución de la visión.
- Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

➤ **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.

CAPÍTULO 7.

MOMENTOS DE VERDAD

Interacción entre el ciudadano/cliente y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad del mismo.

Sensación o experiencia positiva o negativa que queda a las personas después de haber entrado en contacto con la entidad.

Los momentos de verdad son la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad. Para ello es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada uno de los canales de comunicación institucionales.

La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de satisfacción, de los resultados de estas encuestas la entidad adopta acciones de mejora correspondientes.