



# PROTOCOLO

## DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



## Contenido

**2**

Alcance del protocolo del  
Ministerio de Transporte

**16**

Protocolo de atención  
presencial

**40**

Protocolo de atención  
virtual o canales digitales

**3**

Elementos Comunes A  
Todos Los Canales

**35**

Protocolo de atención  
telefónica

**50**

Glosario

# ALCANCE DEL PROTOCOLO

# **MINISTERIO DE TRANSPORTE**

La información contenida en el presente documento, se basa en el Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC y las necesidades de los ciudadanos del Ministerio de Transporte.

## OBJETIVOS

### GENERAL

Establecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del servicio.

### ESPECÍFICOS

- Desarrollar y fortalecer en los servidores públicos y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional.
- Promover en los servidores y colaboradores la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.
- Divulgar el protocolo de servicio al ciudadano por los diferentes canales como herramienta orientadora de los servidores y servidoras de puntos de contacto, quien ejerza funciones públicas o preste sus servicios a la Entidad.



# ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención, son los medios y espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia, y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el quehacer de Entidad y felicitaciones del Estado en general. Los canales de atención más frecuentes usados por los usuarios del Ministerio de Transporte son: escrito, presencial, telefónico y virtual.

## CANALES DE SERVICIO Y ATENCIÓN

Los canales de atención o mecanismos de comunicación e interacción dispuestos por el Ministerio de Transporte para establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades y ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes:

**Para las peticiones escritas:** Las personas naturales o jurídicas podrán presentar peticiones en documento físico o virtual, según el caso, haciendo uso de los siguientes canales:

a) **Ventanilla de radicación:** dispuesta en Planta Central en Bogotá, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte. Puede consultarlas a través del portal web [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co).

b) **Página Web:** haciendo uso del módulo para radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; disponible en la página web del Ministerio de Transporte [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co). De igual forma en el portal web puede hacer seguimiento con los números de radicado e identificación.

c) **Correo electrónico:** enviándolas a las cuentas de correo electrónico establecidas únicamente para tal fin en la página web del Ministerio de Transporte.

**Para las peticiones verbales:** el Ministerio dispone de dos canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal:

a) **Presencial:** dirigiéndose a la Oficina de Servicio al Ciudadano en el nivel central o al personal dispuesto para tal fin en Las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales.

**Ubicación Sede Planta Central:** Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

## UBICACIÓN DIRECCIONES TERRITORIALES

Antioquia - Chocó: carrera 64c #78-580 local 9961 - Medellín	Huila - Caquetá: Carrera 5 #18-19 - Neiva
Atlántico: carrera 57 No. 75-42 - Barranquilla	Magdalena: Carrera 4 #26-40 Of.: 401 - 402 Centro Comercial Prado Plaza - Santa Marta.
Bolívar - San Andrés y Providencia: calle del Candilejo 33-41 Centro Histórico - Cartagena.	Meta - Guaviare - Guainía - Vaupés - Vichada: Trans. 28 #41-101 barrio La Grama - Villavicencio.
Boyacá - Casanare: calle 16 #14-68 Piso. 4 Ed. Multicentro - Duitama. Oficina Yopal calle 40 #21-75.	Nariño: urbanización Los Rosales II Anganoy - Pasto.
Caldas: calle 21 #21-45 Piso 9 Ed. Millan y Asociados - Manizales.	Norte Santander: Av. Demetrio Mendoza - Antigua Sede MOP Bloq.2 barrio San Luis - Cúcuta.
Cauca: calle 25 norte Autopista Norte Ed. INVIAS 1er. piso - Popayán.	Quindío: Av. Bolívar #1-137 Loc. 10 Ed. Baleares - Armenia.
Cesar: diagonal 16 #14-50 barrio Santa Ana - Valledupar	Risaralda: Av. de las Américas #96-103 vía Mercasa - Pereira.
Córdoba Sucre: calle 55 #6-195 Piso 1 Montería. Oficina Sincelejo: calle 38 #8-159 Troncal Sincelejo.	Santander: Km.1 Entrada Ruitoque Florida Blanca - Santander.
Cundinamarca - Amazonas: Dorado Plaza calle 26 #92-32 Locales 101-115-116	Tolima: Carrera 5 #61-67 Jordán 1a. Etapa del Jordán - Ibagué.
Guajira: calle 15 #7-28 - Riohacha	Valle del Cauca: Carrera. 39A #5D-10 Barrio Tequendama - Cali.

## UBICACIÓN INSPECCIONES FLUVIALES

Cartagena (Bolívar): av. 3 #25-10 Manga - Cartagena.	Calamar (Bolívar): cra. 1 #24-04.	López (Meta): cra. 3 #6-32
Leticia (Amazonas): Muelle Int. Victoria Regia - Cra. 11 #2-115	Barranquilla (Atlántico): cra. 46 #34-77 Piso 5 Ed. Fedecafé.	Solano (Caquetá): Muelle Fluvial
Arauca (Arauca): cra. 24 #26A-10	Puerto Gaitán (Meta): calle 6 #9-14 barrio El Triunfo.	Caucasia (Antioquia): calle 30 Diag. 2A
Calima - Salvajina (Valle del Cauca): cra. 8 #7-42 Darién.	Istmina (Chocó): calle 26 barrio Cubis.	El Banco (Magdalena): calle 4 #2A-06
El Peñol - Guatapé (Antioquia): calle 31 #30-08 Ed. Alcaldía.	Betania (Huila): calle 7 #1-59 Yaguará.	Magangué (Bolívar): calle 17 #2-46
Riosucio (Choco): barrio Maket - Calle Principal.	Laguna de Tota (Boyacá): Compañía Naviera del Guavío Macanal.	Montería (Córdoba): calle 55 #6-195
Puerto Inírida (Guainía): Muelle Fluvial	Puerto Leguizamo (Putumayo): Muelle Fluvial.	Puerto Salgar (Cundinamarca): cra. 14 #17B-275 B. 1ro de Mayo
Quibdó (Chocó): cra. 1 #24-10 barrio Yescagrande.	Carreño (Vichada): Muelle Fluvial - Cra. 1 #17-137.	Guaranda (Sucre): calle 1 del Comercio
San José del Guaviare (Guaviare): muelle fluvial - calle 6 #21-01 Piso B. Centro.	Turbo (Antioquia): calle 100 #12-75 Ed. El Pirata local 2.	Gamarra (Cesar): calle El Cable
Cartagena del Chairá (Caquetá): cra. 3 #2-61 barrio El Centro.	Girardot (Cundinamarca): calle 18 #10-07 barrio Centro.	Barrancabermeja (Santander): cra. 1 Calle 53 Esquina Ter. Fluvial Yuma
Puerto Berrío (Antioquia): cra.1 #50-02.	Puerto Asis (Putumayo): cra. 20 #15-89 Av. Aeropuerto.	Guavio - Chivor (Boyacá): embalse La Esmeralda Puente Bata 1 of. Compañía Naviera del Guavío Macanal.

**b) Telefónica:** comunicándose al PBX (+57 1) 3240800; línea de atención (+57 1) 3240800 opc. 2; Línea gratuita nacional 018000112042; Línea de transparencia 018000 110950, disponibles para consulta en la Página Web de la Entidad.

**Canales de Interacción:** La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales para interactuar con el Ministerio, aún cuando no se contemplen como canales para la recepción de PQRS:

- Cuentas oficial de:
  - Facebook
  - Twitter
  - Instagram
  - YouTube
  - Flickr
  - Chat Virtual

Las cuentas oficiales están dispuestas en la página web de la Entidad.

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

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

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

**Amable:** cortés pero también sincero.

**Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Empático:** la capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** resuelve lo pedido.

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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

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

Conocer la mayoría de trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la 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.

Por último, pero no menos importante, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## CICLO DE SERVICIO

Secuencia repetible de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cada punto de atención. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y el Ministerio y termina, sólo temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo, se reinicia cuando éste decide regresar por él.

Constituye los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano o ciudadana y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por

ende la imagen de la entidad. En este ciclo, los ciudadanos y ciudadanas interactúan con servidores y servidoras que cumplen funciones diferentes (roles) y dependen de la estructura del servicio a saber:

## Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser muchas veces el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención por cuanto es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad se direccionen a las personas al punto de información, para que allí se les brinde la atención requerida.

## Rol Orientador, Anfitrión o Depurador de filas

Se encuentra al ingreso del punto de atención, en las filas, en la recepción, en el punto de

información o en los módulos de asignación de turnos, según el diseño particular del punto de atención presencial. Su actividad básica es orientar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y realiza todos sus trámites y servicios, entrega el turno correspondiente y orienta al ciudadano o ciudadana hacia la sala de espera o al módulo que atenderá su requerimiento, una vez indague que cumple con los requisitos para realizar el trámite o servicio respectivo o desde ahí se remite a la entidad competente.

### Rol Servidor o Servidora de la Entidad

Los servidores o colaboradores de ventanilla o módulo, son quienes principalmente interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se materializa la prestación del bien o servicio y donde se cuenta con la probabilidad de solución de los requerimientos de quienes acuden a un punto de contacto.

### Rol del profesional responsable punto de atención

Representa un contacto importante en un punto de atención, pues es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del producto.

## ETAPAS DEL PROTOCOLO

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

**Apertura:** inicia con una bienvenida y un saludo que permita que el usuario, se sienta bien recibido y que la atención está puesta en él, brindándole respeto, confianza, y que su inquietud será escuchada y contestada por el servidor o colaborador que lo está atendiendo, quién dará orientación a su requerimiento.

**Análisis y comprensión:** es el momento de verdad es importante escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el usuario.

**Intervención y solución:** es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.



## FACTORES CLAVES DEL SERVICIO QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANÍA

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

**Comunicación:** Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, se relacionan intercambiando información. La comunicación con la ciudadanía debe ser cordial y asertiva.

**Imagen:** Es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. A nivel organizacional, es la visión que se tiene de una empresa en el mercado. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor o servidora de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende

medir la satisfacción de la ciudadanía.

## CONOCIENDO A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una maravillosa oportunidad para sorprenderle gratamente con un servicio de calidad, "No existe una segunda oportunidad para una primera impresión". Para esto, se debe reconocer su importancia y conocerles, como primera medida, tener siempre presente que los ciudadanos y ciudadanas prefieren que:

- Se les tenga en cuenta.
- Se les dé importancia.
- Se les trate amable y respetuosamente
- Se les atienda con calidez y agilidad.
- Se les comprenda su situación.
- Se les oriente con precisión, veracidad y oportunidad
- Se les ofrezca alternativas de solución
- Se les brinde respuesta oportuna a sus solicitudes
- Se les brinde un ambiente digno en el Punto de Atención.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano,

ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento

necesario para atender su solicitud.

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

### ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no

cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

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

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## ATENCIÓN DE RECLAMOS

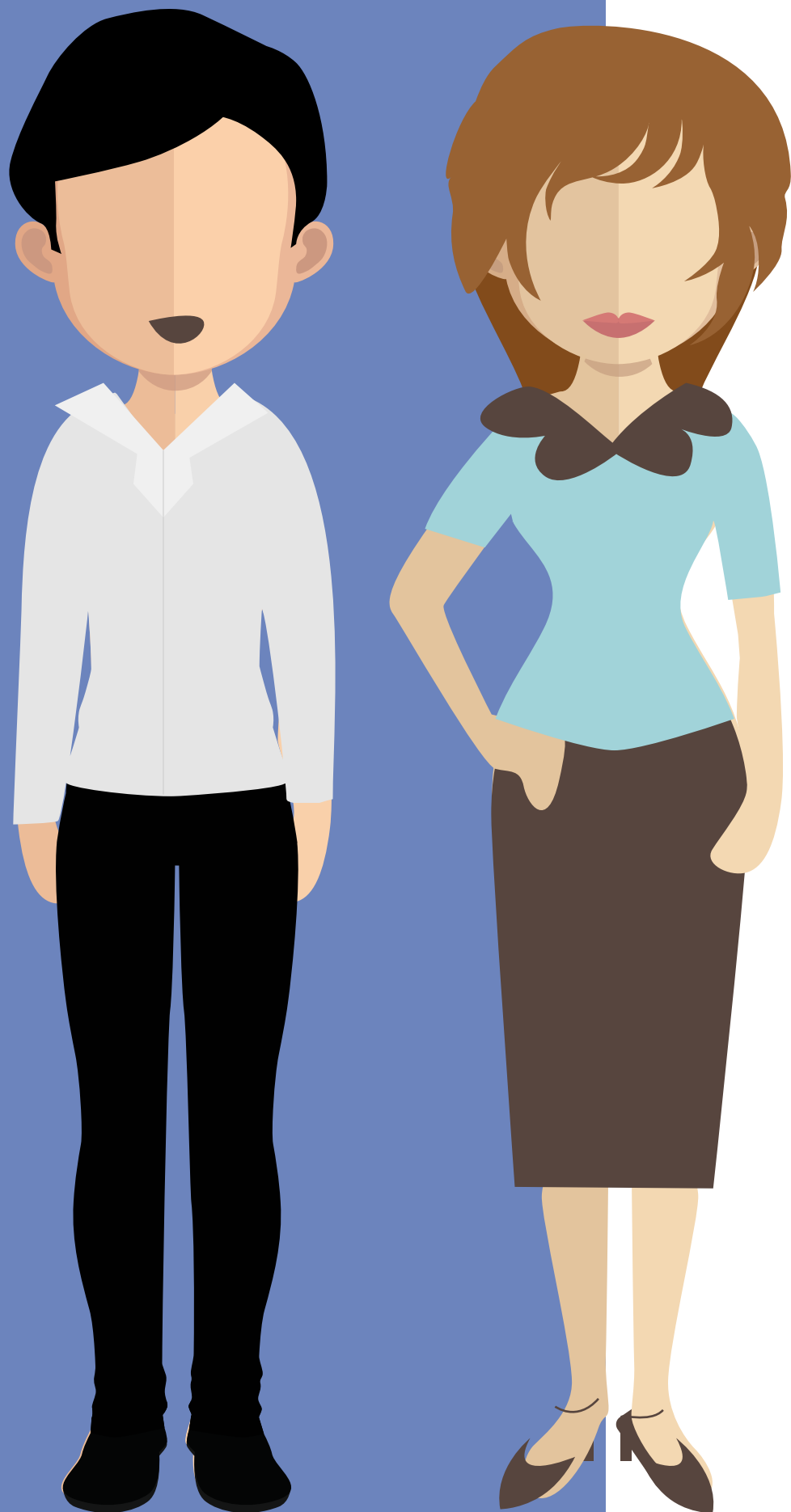
Cuando un servidor público recibe un reclamo,

tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.







# PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

## PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de los servidores y servidoras en los puntos de servicio a la ciudadanía, produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen integral del Ministerio de Transporte. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión de anomalía en el Punto de Atención.

La ciudadanía espera de los servidores y servidoras una presentación personal apropiada para la tarea que ellos desempeñan y que de importancia y estatus al Punto de Atención. Una adecuada presentación personal coadyuva en la dignificación del servicio. Por consiguiente, los servidores y servidoras de punto de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Eliminar el uso de tenis, camisetas

- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, entre otros.
- En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tablets, celulares o equipos de cómputo.

### Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio, tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de servidores y servidoras, ofrecer a la ciudadanía a

a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además facilita la labor individual.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano o ciudadana debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana.
- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el

soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

## PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

- Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros. Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas.
- Limpiar las oficinas administrativas y baños.
- Mantener paredes e interruptores limpios.
- Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.
- Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.
- Con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe

revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:

- o Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
- o Carteleras e información contenida en ellas.
- o Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- o Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- o Señalización individual y general.
- o Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- o Módulos de trabajo y silletería.

## PAUTAS GENERALES EN LA ATENCIÓN

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

- Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento

- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases “antimisil” como “...entiendo su situación”.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.

# PROTOCOLO PARA CANAL PRESENCIAL

## PAUTAS GENERALES EN LA ATENCIÓN

**Entrada:** Llegada del usuario.

**Saludo:** Este primer saludo es brindado por el anfitrión, debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: “Buenos días/tardes/noches, bienvenido al Ministerio de Transporte, mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarlo?”

**Registro:** El usuario es registrado por el anfitrión en el sistema de turnos dependiendo el trámite o servicio que requiere realizar.

**Espera:** corresponde al tiempo de espera del usuario que transcurre mientras es llamado.

**Segundo saludo:** Una vez llamado el usuario a la ventanilla o módulo de atención, es importante un nuevo saludo por parte del asesor que le brindará atención, de igual forma debe identificarse.

**Revisión de requisitos:** se pregunta atentamente el requerimiento del usuario y se revisan y validan requisitos y documentos.

**Procesamiento de la solicitud:** se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario.



## CICLO DEL SERVICIO



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que-hacer de la Entidad.

## RECOMENDACIONES GENERALES PREVIAS A LA ATENCIÓN

### Del Servidor Público

**Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.

**La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.

**Recuerde que el lenguaje gestual,** debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.

**La voz y el lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán sabor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano. Utilice las palabras apropiadas dentro del

entorno adecuado esta parte de una comunicación efectiva.

**El tono de voz:** es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos.

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

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

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

## CONSEJOS ADICIONALES



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

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

tenga en cuenta: revisar y validar el estado de los

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

## DEL ENTORNO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN

La administración del Centro de Atención debe

ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

- Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, asegúrese que su volumen sea adecuado para que no incomode a la interacción de los ciudadanos-clientes y los servidores públicos.
- Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas de los Centros de Atención.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verifique que los espacios de oficinas administrativas y baños se mantengan limpios.
- Verifique que diariamente se realice la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente de las áreas externas de los Centros de Atención, incluyendo jardines, andenes, materas, etc.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es del caso, programe mantenimiento preventivo periódico:

- Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
- Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
- Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- Señalización individual y general.
- Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo, escritorios y sillas. ofrecer a los ciudadanos-clientes espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.
- Si el Centro de Atención tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
  - Comodidad
  - Seguridad
  - Organización.
  - Buena señalización.
  - Parqueo preferencial a personas con discapacidad.
- Si el Centro de Atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar

información acerca de los parqueaderos más cercanos.

## ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

### Guardias de Seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando obstruirle el paso
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en la Entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la oficina a la cual debe dirigirse.
- Si Usted es el servidor público que tiene a cargo la administración del Centro de Atención, tenga en cuenta que el número de ciudadanos-clientes que acuden a la entidad por día puede ser variable, organice jornadas que le permitan administrar eficientemente a su personal de acuerdo a la afluencia.
- Para agilizar la atención disponga de un servidor público que preste un servicio de



de orientación o de barrido de filas.

- Si Usted es un servidor público que realiza barrido de filas o está ubicado en un punto de orientación, revise que el ciudadano-cliente traiga consigo todos los documentos necesarios para la realización de su trámite y agilice el direccionamiento hacia las diferentes áreas de atención, evite examinar si el ciudadano cumple con los requisitos o si su llenado es el correcto.
- Brinde información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano-cliente no tenga consigo alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo a que regrese cuando la haya reunido.
- Si existe la posibilidad que el documento faltante pueda ser diligenciado en el Centro de Atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Ello ayudará a que el ciudadano-cliente se retire satisfecho y no tenga que regresar.

### Servidores de ventanilla

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde.

### En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “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 el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

### Retiro del puesto de trabajo

- Explique al ciudadano por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le

le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.

- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- Una vez finalizada la atención del último ciudadano-cliente que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coloque un aviso (Ya regreso). En lo posible coordine con compañeros, atención alternada para los ciudadanos-clientes que se encuentren en espera.

### SI EL TRÁMITE O SOLICITUD CULMINA EN OTRO LUGAR, OFICINA O SEDE

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

atienda.

- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano-cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

### SI EL SERVIDOR PÚBLICO NO PUEDE FINALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO SOLICITADO POR EL CIUDADANO:

- Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrezcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Cerciórese que para el ciudadano - cliente es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir

### En la finalización del servicio

- Si es preciso, informe al ciudadano, ¿qué sigue en el proceso?
- Pregúntele: ¿Puedo ayudarle en algo más?

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

## ATENCIÓN PRIORITARIA

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

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 con discapacidad, personas de talla baja, entre otros y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos o ciudadanas.

## adultos mayores y mujeres embarazadas

Se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la sala de espera, el servidor o servidora debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos o ciudadanas, se brinda por orden de llegada. En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalistas.

## 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 consolida los siguientes lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado:

Reconocer al niño y la niña como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades

cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.

- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es el primer principio para aprender de ellos y ellas.

Por lo tanto, se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

- Sobre el respeto a la diferencia: Los servidores y servidoras no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

- Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes: Ningún servidor o servidora del puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
- Sobre la privacidad de la información: Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Sobre el dar y recibir: Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor o servidora debe conocer los mecanismos institucionales para hacerlo de modo formal



y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

- Sobre el buen trato: No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la Entidad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.

Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la Entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.

- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras 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 un 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.

### Personas con discapacidad

Se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define “la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona” (OMS -2002); este en un concepto que “resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Convención ONU-2006).

- Conocer las diferentes condiciones de 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 ayude?
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espera que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### Ciudadano en condición de discapacidad física motora:

Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.

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

#### Ciudadano en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios
- Sino entiende lo que la trata de decir, se puede pedir que lo repita o, sino que lo escriba. No aparenta haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse que sea breve y claro.

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

#### Ciudadano en condición de discapacidad con sordoceguera:

- Es preciso informar que está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en realización de otra tarea, esperar hasta que

pueda atender.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### Ciudadano en condición de discapacidad visual:

- Salude claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hable siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas

(como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.

- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario servidora debe conocer los mecanismos institucionales para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

### Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad cognitiva:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida

### Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas

### Si el ciudadano-cliente en condición de discapacidad talla baja:

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

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas

## SECTOR LGBTI

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma



de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes.

Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- 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. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

### Grupos Étnicos minoritarios:

- A este grupo pertenecen los pueblos

pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.

- En este último caso, si la Entidad cuenta con i 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.

### CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES.

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

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención.
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación

- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.



## CORRESPONDENCIA

Este medio 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.

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

- La Entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos
- En cada dirección territorial deberá existir un responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia. Si llegaran varias sucursales en una misma ciudad, la Entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y

eficaz a los documentos que lleguen a la Entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control

- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo

## CICLO DEL SERVICIO



## Acciones de anticipación

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

## En el contacto inicial

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

## En el desarrollo del servicio

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

como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.

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

Nota: Es importante advertir al ciudadano sobre el número limitado de radicados que cada persona puede tener por turno, si este excede el límite se debe advertir que es necesario solicitar más de un turno de atención, el cual será definido por la Entidad y publicado en las ventanillas de atención.

No se recibirán solicitudes de trámites que estén sin reglamentación vigente.

## En la finalización del servicio

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e infórmele al ciudadano sobre el

traslado

- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al ciudadano por acudir a la entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código Contencioso Administrativo o por la Resolución 1245 de 2019 “Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones”; Para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
  - o Número de radicado
  - o Nombre dirección, teléfono de la entidad
  - o **Encabezado:** ciudad, fecha, nombre del destinatario
  - o **Referencia:** síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento
  - o Saludo

o Texto: cuerpo del mensaje

o Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.

o Firmante: firma, nombre cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano en caso en que éste la solicite

### Buzones de sugerencias

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

Tips para dar respuesta en caso de no resolver



favorablemente una solicitud:

- En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano o ciudadana. Por lo tanto, a continuación se detallan algunos tips para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme.

### ¿Cómo hacerlo?

- Ofrezca una disculpa al ciudadano o ciudadana por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga "Lo que voy a hacer es...." y ofrezca medidas alternas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano o ciudadana su comprensión.



# CANAL, TELEFÓNICO

## Ciclo del servicio



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

### RECOMENDACIONES GENERALES

Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la

ciudad.

- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

## CONSEJOS ADICIONALES



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

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

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

- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

## Centro de llamadas o call center

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

## Centro de llamadas o call center

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

## En el contacto inicial

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

## En el desarrollo del servicio

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

## Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo

prometido.

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

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

## En la finalización del servicio

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

## Atención telefónica en PBX y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma Entidad.

## 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.

## En el contacto inicial

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

## En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- 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 debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario 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. Bajo 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 usuario que un servidor que 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.

## En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

## MENSAJES DE TEXTO (SMS)

Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares)



de forma escrita y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

### Acciones de anticipación

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

- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

### En el contacto inicial

Este canal permite la recepción de mensajes cortos y, por ello mismo, poco específicos. En consecuencia:

- En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al ciudadano por un medio alternativo, si existe; en caso contrario, contactarlo vía mensaje de texto.
- Una vez recibido el mensaje, debe analizarse a fin de definir cómo responder.

### En el desarrollo del servicio

- Si la respuesta requerida tiene cierta

complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.

- Explicar al ciudadano por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo con la petición del ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

### En la finalización del servicio

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

# CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formulario ciudadano (PQRS –WEB) y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

## PQRS WEB Ciclo del servicio



El Sistema de Gestión Documental – Orfeo de la Entidad, le permite al ciudadano elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Solicitud de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones; de igual manera puede consultar el estado de sus PQRS vía internet e igualmente le permite al Ministerio llevar el control de las estadísticas de las PQRS que se reciben en la Entidad.

## Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta en el sistema documental ORFEO, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Seguir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas, no se pueden modificar.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.

## Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan del “Formulario Ciudadano”, enlazado con el Sistema de Gestión Documental ORFEO, es el único mecanismo virtual oficial de la Entidad, para realizar y hacer

seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### En el desarrollo del servicio

- Para que el servidor emita la respuesta debe ingresar a su cuenta del Sistema Documental ORFEO y realizar lo siguiente:

Seleccionar el radicado al cual se le va a dar respuesta.

Ir a la opción “Respuesta en línea”, se desplegará una ventana emergente para poder diligenciar la respuesta, que por defecto toma la fecha en la que se realiza la transacción y los datos del destinatario.

En la parte izquierda de la pantalla están las plantillas de respuesta, según el tipo de radicado, éstas se convierten en un documento que contiene el número consecutivo y su código de barras.

El módulo “Respuesta en línea” cuenta con la opción de adjuntar archivos en los casos en que el área requiera enviar documentos adicionales a la respuesta que se está dando.

- No será necesario, imprimir radicados, ni generar plantilla de entrega, porque se dará por finalizado el proceso de respuesta y el radicado

cumplirá con los siguientes vistos buenos: anexar, radicar, imprimir y enviar.

- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

### En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la Entidad con la extensión respectiva, el nombre y la dirección física y web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su Entidad.
- Revisar nuevamente de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe la respuesta.
- Si el protocolo de su entidad establece que

la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

## CHAT Ciclo del servicio



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

## En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco discul-pas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus

propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras valido la información”.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, nos

podemos comunicar con usted para indicarle la respuesta completa”, tomar los datos necesarios para posterior contacto.

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

### En la finalización del servicio

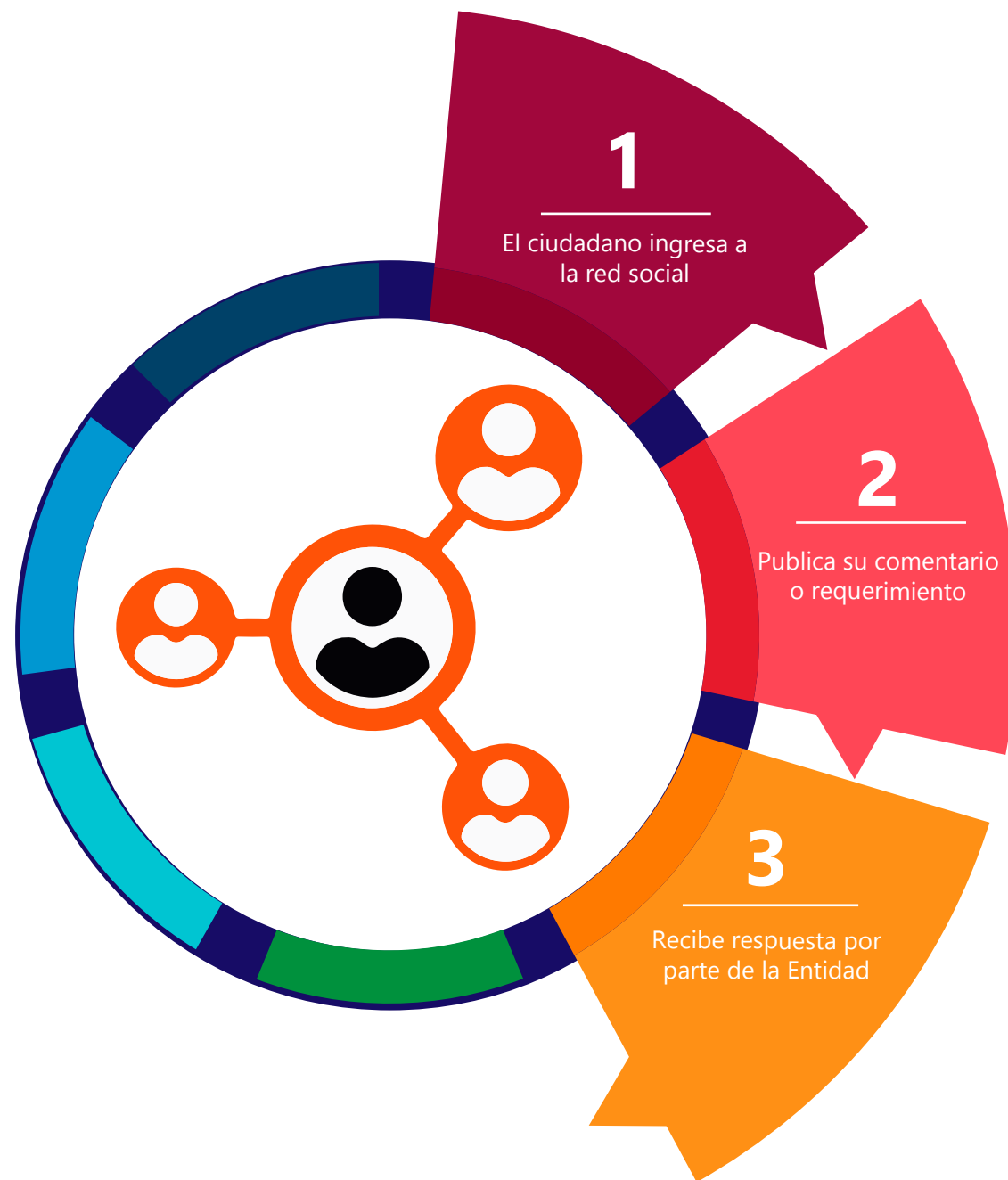
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle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

### REDES SOCIALES

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



## Ciclo del servicio



## Acciones de anticipación

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

## En el contacto inicial

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

## En el desarrollo del servicio

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

a un ciudadano, en mensajes abiertos.

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

Explicar la razón de la demora.

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

### En la finalización del servicio

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



## NIVELES Y ACUERDOS DE SERVICIO

Los niveles de servicio desarrollados por el del Ministerio de Transporte, aplican tanto para la Sede Central como para las Direcciones Territorial e Inspecciones Fluviales.

A continuación se desarrollan tres niveles de servicio identificados para la Entidad:

### Primer Nivel de servicio para el Canal Escrito

El Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender este nivel, el cual comprende todas las peticiones de información excepto aquellas en las que el ciudadano o solicitante requiera información de conocimiento (Asesoría) y acceso exclusivo de un área Misional (técnica) o específica. Contempla:

- Peticiones de consulta cuando la misma, por su naturaleza no sea de competencia del Ministerio y en ende deba remitirse a la entidad que tiene la competencia.
- Peticiones generales de Información Institucional.
- Copia de Expedientes.
- Información General.

## Primer Nivel de servicio canal presencial, telefónico y Virtual

El Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales y las resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara frente a lo consultado en tiempo real.

Nota. Este nivel No se aplicará cuando el ciudadano requiera información concreta y por escrito sobre su solicitud y que requiera un estudio a fondo por el área técnica o misional.

## Segundo Nivel de servicio Canal Escrito

Este nivel será atendido por las distintas dependencias del Ministerio de Transporte según la funciones, comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de una Dependencia o acceso a una información muy puntual.
- Peticiones de consulta especializadas, estas corresponden a aquellas que no son resueltas en el primer nivel de Servicio.
- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente la defensa de parte de la Dependencia Jurídica del Ministerio de Transporte.

## Segundo Nivel de Servicio Canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Este nivel será atendido por las distintas Dependencias del Ministerio de Transporte, según sus funciones, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean reasignadas por el Equipo de Atención al Ciudadano.

## Tercer Nivel de servicio Canal Escrito

Este nivel será atendido por las distintas Dependencias del Ministerio de Transporte según sus funciones, previa articulación por parte de la Secretaría General. Pertenecen a este nivel las solicitudes provenientes de la Personerías Municipales, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, y la Procuraduría General de la Nación.

- Solicitudes de información que requieran un conocimiento puntual de una dependencia del Ministerio de Transporte o acceso a una información particular.

## ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

### Canal escrito y virtual.

**Clasificación y término de las peticiones:** Los derechos de petición a su vez podrán ser

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

**1. Solicitud de información y/o expedición de copias:**

El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**2. Petición de interés general:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**3. Petición de interés particular:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**4. Derecho de petición de Consulta o Concepto:** El término para la atención es de 30 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**5. Petición entre autoridades:** El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad o el término dispuesto en el requerimiento.

**6. Queja, Denuncia o Reclamo:** El término para la

atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**7. Solicitud de congresistas:** El término para la atención es de 5 días calendario, a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**8. Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**9. Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**10. Solicitudes de autoridades administrativas, judiciales u organismos de control:** El término para la atención es el fijado por la respectiva autoridad o ente en la solicitud, en ausencia de este, se atenderá en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

En el ejercicio del derecho de petición, cualquier persona podrá solicitar información, orientación,

solicitud de copias, documentos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, prestación de un servicio, resolución de un recurso y demás peticiones de carácter general y particular, de manera gratuita. Por lo tanto salvo disposición constitucional o Legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello; de tal circunstancia al peticionario, expresando: los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del término inicial.

Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquellas que lo modifiquen o sustituyan, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previstos en el artículo 12 de la referida Ley 1437 de 2011.

Toda comunicación radicada ante el Ministerio de Transporte tendrá el tratamiento de petición. Cuando la petición sea de concepto o para requerir un trámite

a cargo del Ministerio, este se realizará en los términos de ley o los establecidos en el Ministerio de Transporte.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí establecidos, se informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Documentos e información reservada:** En aquellos casos en que la Ley disponga el carácter de reservado de documentos solicitados por los ciudadanos, el Ministerio de Transporte informará de esta situación al peticionario. Si el ciudadano insiste en la entrega de los documentos clasificados bajo reserva, se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 26 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.

## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

Canales de atención: Las peticiones de carácter general o particular podrán presentarse, a través de los siguientes canales de atención:

**1. Para las peticiones escritas:** Las personas



según el caso, haciendo uso de los siguientes canales:

**a) Ventanilla de radicación:** Dispuesta en la sede principal, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte.

**b) Pagina Web.** Haciendo uso del módulo para radicación de peticiones, quejas, reglamos, sugerencias y denuncias; disponible en la página web del Ministerio de Transporte [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co).

**c) Correo electrónico.** Enviándolas a las cuentas de correo electrónico establecidas únicamente para tal fin en la página web del Ministerio de Transporte.

Las solicitudes enviadas a los correos institucionales de Servidores Públicos y contratistas, no son consideradas oficiales y el Ministerio no tendrá responsabilidad alguna sobre los mismos. Dichos correos deberán ser Reasignados a los canales autorizados de atención al ciudadano y desde ese momento se contabilizarán los plazos para su gestión y respuesta.

**2. Para las peticiones verbales:** El Ministerio dispone de dos canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal:

**a) Presencial:** Dirigiéndose a la Oficina de Servicio al Ciudadano en el nivel central o al personal dispuesto

para tal fin en Las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales.

**b) Telefónica:** Comunicándose al PBX o a la Línea gratuita nacional disponible para consulta en la Página Web de la Entidad.

Las solicitudes realizadas telefónicamente a las extensiones de los ervidores Públicos y contratistas, no son consideradas oficiales y el Ministerio no tendrá responsabilidad alguna sobre las mismas.

# GLOSARIO

## A

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

## C

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

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

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

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción

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

**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.

**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).

## D

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las

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

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

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

**DISCAPACIDAD MENTAL:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

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

**DISCAPACIDAD SENSORIAL:**

Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

## E

**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.

**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.

## M

**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.

## P

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

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

## R

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



**La movilidad  
es de todos**

**Mintransporte**