



# **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

ELABORÓ: APOYO A LA GESTIÓN SGC -MIPG  
REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



## Tabla de contenido

### Contenido

<b>1. GENERALIDADES .....</b>	3
<b>1.1 Introducción .....</b>	3
<b>1.2 Objetivo.....</b>	3
<b>1.3 Alcance .....</b>	3
<b>2. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	4
<b>3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES.....</b>	4
<b>3.1 Atributos del buen servicio .....</b>	4
<b>3.2 Actitud .....</b>	5
<b>3.3 Atención a personas alteradas.....</b>	6
<b>3.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).....</b>	6
<b>3.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....</b>	7
<b>3.6 Atención de reclamos .....</b>	7
<b>4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....</b>	8
<b>4.1 Recomendaciones Generales.....</b>	8
<b>4.3 Desarrollo de la Atención .....</b>	10
<b>4.3.1 En el desarrollo del Servicio.....</b>	10
<b>4.3.2 En la Finalización del Servicio.....</b>	11
<b>4.4 Atención Preferencial.....</b>	12
<b>5. CANALES DE CORRESPONDENCIA.....</b>	16
<b>5.1 Correspondencia.....</b>	16
<b>5.1.1. Acciones de anticipación.....</b>	16
<b>5.1.2. En el contacto inicial.....</b>	16
<b>5.1.3. En el desarrollo del servicio .....</b>	16
<b>5.1.4. En la finalización del servicio .....</b>	17
<b>5.2. Buzones de Sugerencias .....</b>	17
<b>5.3 Formulario Electrónico .....</b>	17
<b>6. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.....</b>	17
<b>6.1 Correo electrónico .....</b>	17



<b>6.1.1 Acciones de anticipación.....</b>	<b>18</b>
<b>6.1.2 En el desarrollo del servicio .....</b>	<b>18</b>
<b>6.1.3 En la finalización del servicio .....</b>	<b>19</b>
<b>7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.....</b>	<b>20</b>
<b>8. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>9. GLOSARIO.....</b>	<b>23</b>
<b>10. NORMATIVIDAD.....</b>	<b>24</b>
<b>11. REFERENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>12. ENLACES .....</b>	<b>25</b>



## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Introducción

El Servicio al Ciudadano es un fin esencial del Estado, consagrado en la Constitución Política en su artículo 2º. Por esta razón, la Administración Pública debe disponer de todos los canales y procedimientos necesarios para asegurar la atención y la participación plena de los ciudadanos, así como establecer una relación de confianza con ellos.

En desarrollo de este mandato Constitucional, el Instituto Transito del Atlántico adopta los Protocolos del Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con lo cual se busca mejorar la interacción con los ciudadanos y establecer una relación de confianza con ellos, en condiciones de equidad.

### 1.2 Objetivo

Establecer una estrategia que permita aumentar la calidad y oportunidad del servicio al ciudadano prestado por el Instituto Transito del Atlántico, a través del fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen la confianza y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados por la administración pública, integrando dicha estrategia al Sistema de Gestión de Calidad del instituto y a los procesos ya existentes, teniendo en cuenta que el servicio al cliente debe ser considerado un proceso trasversal en nuestra entidad.

### 1.3 Alcance

Este protocolo aplica a todos los funcionarios del Instituto Transito del Atlántico (personal de planta, contratistas directos y terceros), y ofrece una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al ciudadano.

Con la socialización y apropiación de este protocolo a todos los funcionarios del Instituto, se busca brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por su calidez, respeto hacia los usuarios, atención a sus expectativas, escucha con esmero de sus inquietudes, comprensión e interés por sus necesidades; realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos lo que permitirá hacer la diferencia, buscando siempre conquistar la satisfacción, confianza y credibilidad de los ciudadanos - usuarios y la mejora continua.



## 2. CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios y espacios establecidos por el Instituto de Tránsito del Atlántico, a través de los cuales los ciudadanos acceden a los trámites y servicios.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Instituto.
- **De Correspondencia:** Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional, el formulario electrónico dispuesto en el portal web del Instituto de Tránsito del Atlántico y el buzón de sugerencias.
- **Virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales.

## 3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

### 3.1 Atributos del buen servicio

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

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de Calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos de Ley.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado por el ciudadano.

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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas ambiguas, como: "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistos por el ciudadano como un mal servicio.



➤ **Lo servidores públicos deben:**

- Manejar los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información incompleta o errada debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

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

### 3.2 Actitud

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

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos 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 habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano **se llevará una buena impresión si el servidor** entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, **se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad**, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud.



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

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

### 3.3 Atención a personas alteradas

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

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

### 3.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases cortes 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 tutejar 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.

### 3.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

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

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

### 3.6 Atención de reclamos

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

Por ello debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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 legales 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.



#### 4. 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 y del Estado.

##### 4.1 Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el numeral 3.4 de este Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.



• **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 el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

➤ **Acciones de Anticipación**

• **Atención por parte de los guardias de seguridad:** se recomienda a los guardias de seguridad:

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

➤ **Atención en Recepción:**

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a."
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.



- Dar 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 no traiga alguno de los documentos requeridos legalmente, para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

#### **4.3 Desarrollo de la Atención**

Los servidores de ventanilla, igualmente interactúan con el usuario, acerca de su solicitud; por lo que le 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”.

##### **4.3.1 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**

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

➤ **Otro punto del Servicio**

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

➤ **Solicitud de servicio demorada**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

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

#### **4.3.2 En la Finalización del Servicio**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra." Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que



resuelva de fondo.

#### **4.4 Atención Preferencial**

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

##### **❖ Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada

##### **❖ Niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

##### **➤ En caso de atención presencial:**

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- 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.
- Se le debe hablar 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. 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 intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsela 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 en condición de discapacidad**

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono anñiado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?“.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plante sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:



- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia: [GUIA DEL LENGUAJE CLARO.pdf \(dnp.gov.co\)](#)
- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- ❖ **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**
  - No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
  - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
  - Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
  - Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
  - Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
  - Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
  - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
  - Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- ❖ **Atención a personas con 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.
  - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
  - Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
  - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.



❖ **Atención a personas con sordoceguera**

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

❖ **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o Bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

❖ **Atención a personas con 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.

❖ **Atención a personas con discapacidad mental**

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



❖ **Atención a personas de talla baja**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## **5. CANALES DE CORRESPONDENCIA**

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

### **5.1 Correspondencia**

#### **5.1.1. Acciones de anticipación**

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia

#### **5.1.2. En el contacto inicial**

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

#### **5.1.3. En el desarrollo del servicio**

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



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

#### **5.1.4. En la finalización del servicio**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

#### **5.2. Buzones de Sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos.
- Abrir una vez al mes el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según la temática de la sugerencia.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

#### **5.3 Formulario Electrónico**

El Instituto de Tránsito del Atlántico, ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <https://orfeo.transitodelatlantico.gov.co/formularioWeb/>, en este formulario se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción y felicitaciones.

### **6. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL**

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

#### **6.1 Correo electrónico**

##### **➤ Recomendaciones generales**

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual



no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

#### **6.1.1 Acciones de anticipación**

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

#### **6.1.2 En el desarrollo del servicio**

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto” .
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con....”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a



evitar mal entendidos o confusiones.

- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario

#### **6.1.3 En la finalización del servicio**

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

##### **➤ Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico**



Para: jcjaramillo@gmail.com

Asunto: Solicitud Información

Respetado señor Jaramillo:

En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta).

Gracias por comunicarse con (Entidad).

Cordialmente,

FERNANDO RAMÍREZ SUÁREZ  
Coordinador de Servicio al Ciudadano

**CANCELAR** **ENVIAR**

## **7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

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

### **➤ Derechos de los Ciudadanos**

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de



indefensión o debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

#### ➤ **Deberes de los Ciudadanos**

Son deberes de los ciudadanos:

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

#### • **Deberes de las Autoridades**

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos,



sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## **8. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD**

Los servidores públicos de todos los niveles, así como los colaboradores vinculados de forma directa o tercerizada son responsables de atender al ciudadano-usuario con calidad y oportunidad.

Todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollen en el Instituto Transito del Atlántico, y cuyo servicio de forma directa o indirecta se revierte en la ciudadanía, es responsable de proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.

Las dependencias o colaboradores que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención al ciudadano, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que, por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el ciudadano.

Los integrantes del grupo de participación ciudadana tienen el compromiso de procurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos, para lo cual llevarán a cabo la clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y recordatorio del plazo de vencimiento a los encargados de dar las respuestas.

El usuario siempre comunica o divulga a otros (familiares, amigos, compañeros de trabajo) sus experiencias, que mejor oportunidad que aprovechar esa voz a voz para propagar una imagen positiva que además ayuda a posicionar a la entidad en el ámbito nacional.



## 9. GLOSARIO

**Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

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

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

**Canal Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

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

- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético,



caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

- **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

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

**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.

## 10. NORMATIVIDAD

- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
- Ley 190 de 1995, Artículo 55 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
- Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
- Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública



- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 302 de 2016 Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se deroga la Resolución 115 de 2006.

## **11. REFERENCIAS**

Protocolo de Servicio al Ciudadano- DNP/Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

## **12. ENLACES**

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)

Página de Gobierno en Línea: [programa.gobiernoenlinea.gov.co](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co)

Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI-: [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co)

Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR-: [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

Página de Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL-: [www.fenascol.org.co](http://www.fenascol.org.co)