



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo de la Función
Pública

Noviembre 20 de 2015 – Versión 2



Contenido

1.	Introducción.....	6
2.	Identificación de los canales en función Pública.....	6
3.	Elementos comunes en todos los canales.....	6
a.	Atributos del buen servicio.....	6
b.	Actitud.....	7
c.	Encuesta satisfacción del servicio.....	7
d.	Lenguaje (Verbal y no verbal).....	7
e.	Atención a personas alteradas.....	8
f.	Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	8
g.	Manejo de información del ciudadano.....	9
h.	Atención a reclamos.....	9
4.	Canal presencial.....	9
a.	Recomendaciones generales.....	9
b.	Al ingresar a la entidad.....	10
i.	Guardias de seguridad.....	10
ii.	Recepción.....	11
c.	A momento de ser atendido.....	11
i.	Contacto inicial.....	11
ii.	Durante la atención.....	11
iii.	Retiro del puesto de trabajo.....	12
iv.	Solicitud de servicio de demora.....	12
v.	Otro punto de servicio.....	12
d.	En la finalización del servicio.....	12
e.	Atención a personas en condición de discapacidad.....	13
i.	Recomendaciones generales.....	13
ii.	Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.....	13
iii.	Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.....	14
iv.	Atención a personas con sordoceguera.....	14
v.	Atención a personas con discapacidad física o motora.....	15
vi.	Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	15
vii.	Atención a personas con discapacidad mental.....	15
viii.	Atención a personas con discapacidad múltiple.....	15

f.	Atención preferencial.....	15
i.	Adultos mayores y mujeres embarazadas.	16
ii.	Personas en condición de vulnerabilidad.	16
iii.	Atención a niños, niñas y adolescentes	16
iv.	Grupos étnicos minoritarios.....	16
v.	Personas de talla baja.	17
5.	Canal telefónico.....	17
a.	Recomendaciones generales.....	17
b.	Previo a la llamada.	18
c.	Al inicio de la llamada.....	18
d.	Durante la llamada.	18
i.	Recomendaciones generales.....	18
ii.	Si debe transferir o poner en espera la llamada.	18
iii.	Si no puede dar respuesta en el momento.	19
iv.	Al finalizar la llamada.	19
6.	Canal virtual.....	19
a.	Correo electrónico.....	20
i.	Recomendaciones generales.....	20
ii.	Al momento del servicio.	20
iii.	Al finalizar el servicio.....	21
b.	Chat	21
i.	Recomendaciones generales.....	21
ii.	Chat individual.....	22
iii.	Chat grupal.	23
c.	Redes sociales.	24
7.	Canal escrito.....	24
a.	Correspondencia	24
i.	Antes del servicio.	24
ii.	Durante el servicio.	24
iii.	Al finalizar el servicio.....	24
b.	Buzón de sugerencias.....	25
8.	Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades.....	25
a.	Derechos de los ciudadanos.....	25
b.	Deberes de los ciudadanos.	26

c.	Deberes de las autoridades.....	26
	Glosario.....	27
	Anexos.....	29
vi.	Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	15
vii.	Atención a personas con discapacidad mental.....	15
viii.	Atención a personas con discapacidad múltiple.....	15
f.	Atención preferencial.....	15
i.	Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	16
ii.	Personas en condición de vulnerabilidad.....	16
iii.	Atención a niños, niñas y adolescentes.....	16
iv.	Grupos étnicos minoritarios.....	16
v.	Personas de talla baja.....	17
5.	Canal telefónico.....	17
a.	Recomendaciones generales.....	17
b.	Previo a la llamada.....	18
c.	Al inicio de la llamada.....	18
d.	Durante la llamada.....	18
i.	Recomendaciones generales.....	18
ii.	Si debe transferir o poner en espera la llamada.....	18
iii.	Si no puede dar respuesta en el momento.....	19
iv.	Al finalizar la llamada.....	19
6.	Canal virtual.....	19
a.	Correo electrónico.....	20
i.	Recomendaciones generales.....	20
ii.	Al momento del servicio.....	20
iii.	Al finalizar el servicio.....	21
b.	Chat.....	21
i.	Recomendaciones generales.....	21
ii.	Chat individual.....	22
iii.	Chat grupal.....	23
c.	Redes sociales.....	24
7.	Canal escrito.....	24
a.	Correspondencia.....	24
i.	Antes del servicio.....	24

ii. Durante el servicio.....	24
iii. Al finalizar el servicio.....	24
b. Buzón de sugerencias.....	25
8. Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades.....	25
a. Derechos de los ciudadanos.....	25
b. Deberes de los ciudadanos.....	26
c. Deberes de las autoridades.....	26
Glosario.....	27
Anexos.....	29

1. INTRODUCCIÓN

La Entidad adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención del Departamento Administrativo de la Función Pública, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado durante el segundo semestre del año 2013 para los distintos canales de atención, con nuevos parámetros de servicio más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES EN FUNCIÓN PÚBLICA

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer. En el Departamento se han establecido cuatro: **Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual.**

3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

a. Atributos del buen servicio

El servicio de calidad adoptado en el DAFP debe cumplir atributos relacionados con la expectativa del usuario y éstos son:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** Los conceptos emitidos deben estar de acuerdo con lo previsto en las normas.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** El servicio se brinda en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Con la atención se resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; requiere comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una 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.

El Servidor del DAFP debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad. Dado que el servicio tiene mucho que ver con la postura corporal, se debe mantener una actitud de servicio, disposición de escuchar al otro.

b. 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.

Para detalles sobre cómo tiene que ser la actitud al momento de servir, ver Anexo 1.

c. Encuesta satisfacción del servicio

En todos los canales es necesario realizar o enviar electrónicamente, al final del servicio, la encuesta de satisfacción del servicio de la Función Pública, la cual se encuentra en el siguiente link de internet:

d. Lenguaje (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 corteses 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.
- 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.

Para ver más información asociada al lenguaje remítase a la cartilla de la Guía del Lenguaje Claro:

(<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/11%20GUIA%20DEL%20Lenguaje%20Claro.pdf>)

e. 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- 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.

f. 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.

g. Manejo de información del ciudadano

Remítase al Anexo 5.

h. Atención a 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.

4. CANAL 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 quehacer de la entidad y del Estado.

a. Recomendaciones generales

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. 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-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: mire 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. 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.

b. Al ingresar a la entidad

i. 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...”.
- Revisar al ingreso y la salida 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. “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- Avisar si tiene algún computador, tablet o similar, de su registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- Tratar a las personas por su nombre, no utilice apodos como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, 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.

ii. Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tablet o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.
- Llamar a la persona que visitan y anunciar a quien llegó a la Entidad.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles los listados de ingreso de personas y computadores, tablets o similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el piso que debe ir.

c. Al momento de ser atendido.

i. 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” (La Entidad), “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”.
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

ii. Durante la atención

- 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.

iii. 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 ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

iv. Solicitud de servicio de demora

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.

v. Otro punto de 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 donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

d. 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.

e. Atención a personas en condición de discapacidad

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones de condición de discapacidad. Es importante revisar el Anexo 2 si usted no sabe cómo referirse a una persona en condición de discapacidad. Por otra parte, es importante conocer la Guía para las Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente:

<http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/7515a587f637c2c66d45f01f9c4f315c/cartilla-servicio-incluyente.pdf>

Recomendaciones generales

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

i. 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.

ii. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas

- 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.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

iii. Atención a personas con sordo ceguera.

- 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.

iv. 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.

v. 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.

vi. 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.

vii. Atención a personas con discapacidad múltiple

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional ó de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

f. 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 y personas de talla baja.

i. 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.

ii. Personas en condición 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.

iii. Atención a niños, niñas y adolescentes.

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

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

iv. 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 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.

v. 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. CANAL TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la 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.

a. Recomendaciones generales

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 listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Si quiere conocer algunos consejos adicionales remítase al Anexo 3.

b. Previo a la llamada

- 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.
- 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.
- Tener acceso a las herramientas de la Entidad como Estadísticas, Orfeo o Proactivanet.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

c. Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar

el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

d. Durante la llamada

i. Recomendaciones generales

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.
- 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 decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información

ii. Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- 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 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.

iii. Si no puede dar respuesta en el momento

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

iv. Al finalizar la llamada

- 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.
- 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.

6. 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, 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.

a. Correo electrónico

i. Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad o al grupo; de lo contrario, remitirla a la entidad o el grupo encargada e informar de ello al ciudadano.
- 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. Ver Anexo 4.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo webmaster@funcionpublica.gov.co

ii. Al momento del servicio

Es importante que al momento de dar respuesta primero usted de solución a la inquietud y luego si mencione las justificaciones necesarias para la misma. Vea un ejemplo en el Anexo 5.

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

correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

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

iii. Al finalizar el 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. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.

b. Chat

i. Recomendaciones generales

- 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.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Ingrese al chat 10 minutos antes de la hora de inicio pautada para el chat grupal
- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).

- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

ii. Chat individual

Actualmente el Departamento no cuenta con un chat individual, sin embargo, estos son los protocolos para cuando el sistema de unificación de información esté listo.

1. Antes de inicio del chat

- 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.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

2. Durante el chat

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

3. Al finalizar el chat

- 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.

iii. Chat grupal

1. Al inicio del chat

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).”
- Explicarle a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: Se responde por orden de ingreso al Chat y ese orden se debe respetar, pregunta que no se alcance a responder en el horario debe ser remitida para que la hagan por otro canal y se debe utilizar un lenguaje cortés de parte y parte.
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

2. Durante el chat

- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.
- Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respetar el tiempo previsto para el chat.
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, pedirle el correo electrónico y ofrecerle enviar la respuesta en un término no mayor a 1 día.
- Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvénirlo amablemente con frases como: “Por favor, ayúdenos con su cumplimiento” o “Recuerde que se acordó que...”.

3. A finalizar el chat

- Invitar a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradecer la participación de los usuarios.

c. 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, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente.

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

7. CANAL ESCRITO

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

a. Correspondencia

i. Antes del servicio

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada. (ORFEO – Página web PQR)
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo 5 minutos antes para que pueda tener todo listo a la hora de inicio de atención al público.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

ii. Durante el servicio

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

iii. Al finalizar el 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.

b. Buzón 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

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y 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:

a. Derechos de los ciudadanos

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

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

b. 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.

c. 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.

GLOSARIO.

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

Canales de Atención: son los medios que la entidad pone a disposición de los usuarios para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Estado en general.

Canal Presencial: espacio físico en el que los usuarios y servidores interactúan en persona para 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 usuarios pertenecen a este canal.

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

Canal Telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el usuarios por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden solicitar servicios, informar, orientar o asistir al usuario. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades y conmutador.

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

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son

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

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.

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

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 usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

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

ANEXOS.

ANEXO 1.

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

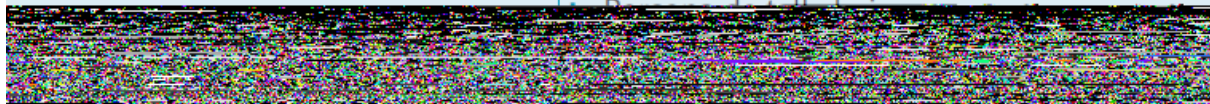
Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

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

ANEXO 2.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita



- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Bobo, Tonto, Mongólico	+ Persona con neurosis
- Neurótico	+ Persona con esquizofrenia
- Esquizofrénico	+ Persona con epilepsia
- Epiléptico	+ Persona que experimentó o que tiene...
- Víctima de...,	+ Persona en situación de...
- Aquejado por...	
- Padece...	+ Persona que tiene...
- Sufre de ...	

ANEXO 3.

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.

El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el **Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales** (2.4. Lenguaje).

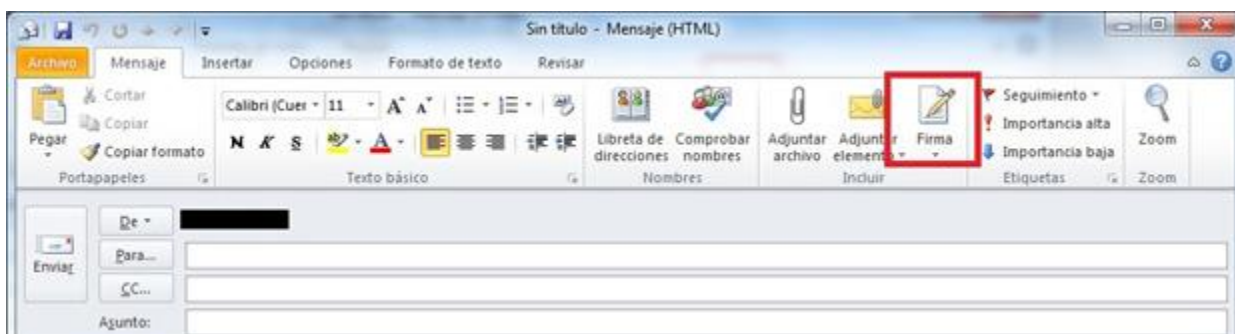
La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

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

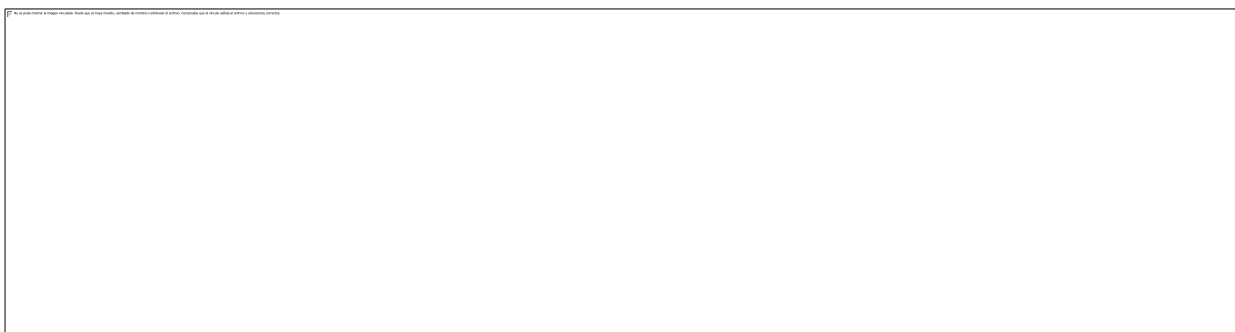
El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

ANEXO 4.

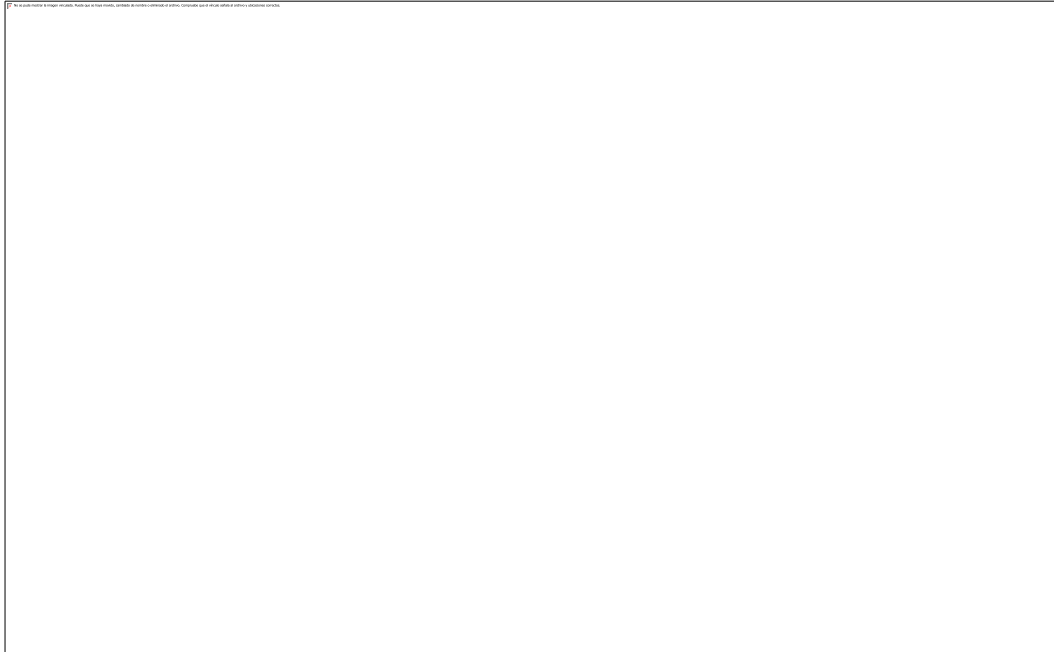
En un nuevo mensaje accedemos a la pestaña de “Mensaje” y seleccionamos “Firma”.



Se despliega un menú “Firmas...” sobre el que deberemos hacer clic.



En la ventana de “Firmas y plantilla” que se abre en este momento debemos seleccionar la “Cuenta de correo electrónico” y hacer clic en la firma que se encuentra activa.



y se cambia el dominio del portal por www.funcionpublica.gov.co

ANEXO 5.

Respuesta modificada.

Reciba un cordial saludo:

Atendiendo su solicitud y dando respuesta a la misma, me permito informarle que el tiempo de incapacidad máximo es de 180 días, por lo que a partir del día 181 usted **NO** tendrá derecho a pago de vacaciones y prima de vacaciones.

Lo anterior basado en el concepto de la Dirección Jurídica (Concepto con Radicación ...), en el cual tomó una decisión similar respecto al tema que usted consulta¹.

El anterior concepto se expresa en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Respuesta original

Ver abajo.

¹ “Teniendo en cuenta las normas y los conceptos ...”



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20156000112071
Fecha: 06/07/2015 10:41:37 a.m.

Bogotá D.C.

Señora
Tatiana Carvajal
E-mail: tatianacarvajal@hmi.gov.co

Referencia. PRESTACIONES SOCIALES.. Derecho al reconocimiento y pago de esta prestación social en incapacidad superior a 180 días motivada por enfermedad general y por enfermedad profesional o accidente de trabajo. Radicación No. 20159000010064-2 del 28 de mayo de 2015

Reciba un cordial saludo:

En atención a las inquietudes presentadas en la comunicación de la referencia, de manera atenta me permito remitirle copia del concepto con Radicación No. 20146000158921 del 29 de octubre de 2014, en el cual esta Dirección Jurídica se pronunció en torno al tema del reconocimiento y pago de vacaciones y prima de vacaciones durante una incapacidad, concluyendo lo siguiente:

"Teniendo en cuenta las normas y los conceptos que se han dejado trascritos, se concluye:

La remuneración básica mensual y las prestaciones sociales se encuentran ligadas a la prestación del servicio, en el caso de las licencias por enfermedad, la ley ha dispuesto, excepcionalmente, que el tiempo reglado de la licencia no interrumpe el servicio.

En este orden de ideas, tenemos que la incapacidad ocasionada por enfermedad común o accidente de trabajo que no exceda de ciento ochenta (180) días (6 meses), se considera como tiempo de servicios para efectos del reconocimiento de vacaciones.

Con base en lo anterior, podemos establecer que en el tiempo de la incapacidad es procedente pagar las vacaciones que acumuló hasta los 180 días, luego de éste número de días no tendrá derecho al pago de vacaciones.

Es decir, que una vez superados los 180 días de incapacidad, el empleado no obstante continuar vinculado a la entidad, se encuentra en efecto suspensivo frente a su relación laboral, por lo cual no hay lugar al pago de salario; procederá, entonces, el auxilio económico si se ha prorrogado la incapacidad o postergado el trámite de la calificación de invalidez, en los términos de las normas que regulan la materia.

En este orden de ideas, esta Dirección Jurídica concluye que los elementos salariales y prestaciones del servidor incapacitado deben cancelarse hasta el momento en que completa los