



FUNCIÓN PÚBLICA

Protocolos de Servicio al Ciudadano

Proceso de Servicio al Ciudadano

Grupo de Servicio al Ciudadano

**VERSIÓN 08
SEPTIEMBRE 2022**

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
8	2022-09-30	Ajuste de imagen institucional de acuerdo a los lineamientos del nuevo gobierno

Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Canales de servicio.....	4
3.	Elementos comunes en todos los canales.....	5
3.1.	Atributos del buen servicio	5
3.2.	Actitud	6
3.3.	Lenguaje.....	7
3.4.	Respuesta negativa a solicitudes	7
3.5.	Atención a personas alteradas	8
3.6.	Atención de reclamos	8
4.	Canal escrito	9
4.1.	Correspondencia	9
4.1.1.	Antes del servicio.....	9
4.1.2.	Durante el servicio.....	10
4.1.3.	Al finalizar el servicio	10
4.2.	Correo electrónico	10
4.2.1.	Recomendaciones generales	10
4.3.	Formulario Electrónico	12
4.4.	Buzón de sugerencias.....	12
5.	Canal presencial	13
5.1.	Recomendaciones generales	13
5.2.	Ingreso a la entidad.....	14
5.2.1.	Atención por parte de los guardias de seguridad	14
5.2.2.	Atención en Recepción.....	14
5.3.	Desarrollo de la atención.....	15
5.3.1.	Contacto inicial.....	15
5.3.2.	Durante la atención.....	15
5.3.3.	Retiro del puesto de trabajo.....	16
5.3.4.	Solicitud requiere mayor análisis	16
5.3.5.	El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad	16
5.3.6.	Finalización del servicio	17

5.4.	Atención preferencial.....	17
5.5.	Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.	21
6.	Canal telefónico	22
6.1.	Recomendaciones generales	22
6.2.	Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas.....	23
6.2.1.	Previo a la llamada	23
6.2.2.	Al inicio de la llamada	23
6.2.3.	Durante la llamada.....	23
6.2.4.	Si debe transferir o poner en espera la llamada	24
6.2.5.	Si no puede dar respuesta en el momento	24
6.2.6.	Al finalizar la llamada	25
7.	Canal virtual	25
7.1.	Chat Institucional.....	26
7.1.1.	Espacio Virtual de Asesoría EVA	26
7.1.2.	Recomendaciones generales	26
7.1.3.	Conozca a EVA y sus secciones.	27
7.1.4.	Chat general de EVA (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).....	28
7.1.5.	Chat temático de EVA	31
8.	Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades	33
8.1.	Derechos de los ciudadanos	33
8.2.	Deberes de los ciudadanos	34
8.3.	Deberes de la Función Pública.....	34
9.	Glosario.....	35

1. Introducción

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, Función Pública adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el Departamento, 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, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

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 para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.

2. Canales de servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento.

- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría - EVA.

3. Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme 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:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario 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.

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.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener 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.

Por ello, 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, 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, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

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 jefe inmediato para que le ayude en 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. Lenguaje

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 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- 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.

3.5. Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que 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.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- 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.

3.6. Atención de reclamos

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se 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 usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

4. Canal escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, 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.

4.1. Correspondencia

4.1.1. Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

4.1.2. 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/tardes, ¿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.

4.1.3. 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 del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

4.2. Correo electrónico

4.2.1. 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.

- 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.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron al Departamento por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. 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: eva@funcionpublica.gov.co.
- 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 pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- 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.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma 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.

4.3. Formulario Electrónico

La Función Pública 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://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción y soporte técnico para los aplicativos (SIGEP, SUIT, FURAG, MECI), sobre los temas de competencia del DAFP, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

4.4. Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

5. Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Con el objeto de prestar un servicio en horario extendido por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, se establece el mismo en jornada continua desde la 7:30 a.m hasta las 6:00 p.m de lunes a viernes.

5.1. 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 del servidor 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 chatear o interactuar 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:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y 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 erguida, 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.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

5.2. Ingreso a la entidad

5.2.1. Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- 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”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos 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 el Departamento. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras 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.

5.2.2. Atención en Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a..”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

5.3. Desarrollo de la atención

5.3.1 Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Función Pública”, “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”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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”.

5.3.4. Solicitud requiere mayor análisis

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

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

5.3.5. El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

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

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia del Departamento.
- Si es en otra dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

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

5.4. 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los **adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para

evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas 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 aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser 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
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

- Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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 deben separarlos, ni distraerse 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 por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. **NOTA:** Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse desde el computador al ‘Software lector de pantalla Jaws’, con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.
- De igual forma el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional cuenta con el ‘Software de magnificación Magic’ que permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito. A través de esta herramienta se aumenta el

tamaño de las letras en pantalla y permite variar el color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

- Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, el servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

- Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.
- Para acceder el Centro de Relevó se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link:
\\Yaksa\12004gsci\2017\DOCUMENTO_APOYO\CENTRO_RELEVO
- Para **atención a personas con sordo - ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La **atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- A las **personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- Atención a **personas con discapacidad múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o 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.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

5.5. Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016¹ estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- a. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.

¹ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

- b. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- c. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- d. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
- e. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- f. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- g. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- h. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

6. Canal telefónico

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional o cualquier dependencia del Departamento.

6.1. 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.

6.2. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

6.2.1. 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 y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

6.2.2. 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?”

6.2.3. Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

- 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 se le prestó el servicio y se cumplieron 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.

6.2.4. Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica 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.

6.2.5. Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle 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, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

6.2.6. 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.
- 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.

NOTA: Para la atención de personas en condición de discapacidad la Función Pública ha dispuesto en forma exclusiva, una línea telefónica en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el objeto de atender en forma preferencia a la población mencionada.

Por lo anterior, al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, se asignó la línea telefónica número 7395700. La llamada entrante puede ser capturada por cualquier servidor del grupo digitando el asterisco y el número ocho (*8).

7. Canal virtual

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual de Asesoría EVA.

7.1. Chat Institucional

7.1.1. Espacio Virtual de Asesoría EVA

El Espacio Virtual de Asesoría – EVA es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de capacitación, asesoría jurídica en línea y orientación en tiempo real en temas que son competencia de Función Pública. Además, se propone promover el acceso de los servidores públicos y de la ciudadanía a información completa, clara y precisa sobre las políticas lideradas por la Función Pública, en aras de avanzar en tres grandes objetivos: 1) Enaltecer al servidor público y su labor; 2) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos; 3) Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

EVA no es solamente un espacio virtual; es un modelo de servidora pública amable y eficiente que tiene la tarea de orientar y acompañar a los servidores y a la ciudadanía en las temáticas relacionadas con Función Pública.

En este marco, se presenta el siguiente Protocolo de Servicio, con el propósito de prestar una atención cada vez más satisfactorio para todas las personas que navegan y consultan los contenidos del Espacio Virtual de Asesoría - EVA.

7.1.2. Recomendaciones generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos 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.
- 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.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

7.1.3. Conozca a EVA y sus secciones.

En primer lugar, debe ingresar a través de la dirección URL: www.funcionpublica.gov.co/eva

¿Qué encuentra en el Gestor Normativo? Los ciudadanos y servidores públicos le harán consultas concretas sobre normas, conceptos, decretos, jurisprudencia, códigos y estatutos en materias relacionadas con Función Pública y de normatividad en general. Para una búsqueda efectiva el gestor normativo ofrece la posibilidad de hacer consultas por conceptos de Función Pública, consulta por temas, consulta avanzada, códigos y estatutos y documentos compilatorios. También cuenta con la estructura del Estado Colombiano.

¿Qué contiene la sección Evaluaciones? Encontrará el puntaje que la Función Pública otorga a las entidades nacionales y territoriales con respecto a temas como: Empleo Público, Gestión Pública, Transparencia, Fortalecimiento Institucional y Democratización.

¿Qué se encuentra en la Agenda? Aquí encontrará un calendario con la programación detallada de todos los chats temáticos, eventos y actividades presenciales o virtuales organizadas por Función Pública.

¿Qué contiene la sección Capacitación? Los servidores y ciudadanos podrán encontrar tutoriales (SUIT y SIGEP), videos y ofertas de capacitación (nacionales e internacionales) en temáticas relacionadas con la gestión pública, transparencia, participación ciudadana, servicio al ciudadano, empleo público, desarrollo organizacional, control interno, racionalización de trámites y construcción de paz.

¿Cómo puede un ciudadano chatear con EVA? Para iniciar un chat y formular sus inquietudes, en la esquina inferior derecha de EVA encontrará la pestaña "Chat virtual". Allí, debe ingresar sus datos y elegir el servicio en el cual se quiere participar para ser orientado.

- Chat general: Brinda orientación en tiempo real por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional. El horario es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- Chat temático: Programación de chats temáticos acordados previamente entre el Coordinador de EVA y las distintas dependencias. Serán programados en la sección de agenda. El chat temático es atendido por nuestros servidores de las Direcciones Técnicas, y brinda orientación especializada sobre temas de Función Pública.

¿Qué es el Sondeo mensual?: Preguntas sobre temas de interés para Función Pública que son respondidas por los ciudadanos a través de un formulario en línea. Luego de contestar la pregunta, el ciudadano verá los resultados parciales del sondeo.

¿Qué se encuentra en la Biblioteca virtual?: Encuentre las publicaciones relacionadas con Función Pública, clasificadas por temas. Recuerde que puede visualizarlas en línea o descargarlas en formato PDF. Temas:



¿Qué son las Preguntas frecuentes?: Aquí encontrará las respuestas de los temas más consultados por la ciudadanía y servidores públicos, que servirán para orientar y/o dar respuesta ante los requerimientos y consultas que llegan a Función Pública.

¿Qué contiene la sección Contáctenos?: Aquí se puede diligenciar fácilmente nuestro formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD).

¿Cómo funciona el Buscador?: Queremos ofrecerle la posibilidad de encontrar fácilmente la información que necesita sobre los temas de Función Pública. Por eso en la página de inicio encontrará un gran motor de búsqueda.

7.1.4. Chat general de EVA (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)

El protocolo a seguir para cada uno de los momentos de interacción con los ciudadanos a través del chat general de EVA es el siguiente:

7.1.4.1. Acciones de anticipación

- 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.

7.1.4.2. En el contacto inicial

Pautas de relacionamiento:

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.

7.1.4.3. En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion:
- “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/contactenos>.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.

- 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 busco la información que usted necesita”.
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.
- “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.
- Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, podemos tener a la mano una respuesta tipo para orientar al ciudadano:
- “Función Pública se ha pronunciado sobre este tema. Se incluye la respuesta y los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: “¿es satisfactoria la respuesta?”.
- Cuando la pregunta es de un tema frecuente, saldrá una respuesta automática así:
- Función Pública se ha pronunciado sobre este tema y podrá consultar las posibles respuestas en los siguientes enlaces:_____ y en este momento se anexa cuatro o cinco hipervínculos de respuestas tipo en el chat. Es importante que las áreas técnicas y jurídica del Departamento en forma mensual informen al Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional sobre las preguntas que consideran deben ser del primer nivel de atención relacionando la respuesta sobre el particular.
- Cuando la pregunta se puede atender a través del gestor normativo o de las secciones de EVA, es necesario que los agentes estén enterados de la información allí contenida, por lo cual se sugiere realizar capacitaciones frecuentes por parte del Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y en el evento de requerirse por parte de un servidor de las áreas de la Entidad. De igual manera se le debe indicar al peticionario los pasos de consulta: Función Pública tiene algunos documentos que le permitirán conocer el tema consultado. Para acceder a ellos, por favor diríjase a este enlace_____.
- Cuando en el chat general se recibe una inquietud especializada que debe ser consultada en el chat temático, debemos incluir un mensaje automático que explique: “Su pregunta debe ser resuelta en el chat temático sobre el tema_____. Opción 1: Debe remitir su inquietud al chat temático que se está desarrollando en este momento. Por favor ingrese nuevamente a la plataforma y en el campo “Servicio” elija la opción Chat Temático”. Opción 2: Lamentamos comunicarle que el chat temático

donde se estaban resolviendo estas inquietudes ya finalizó. El próximo chat temático sobre este tema se desarrollará el día XX a la hora XX, para el cual puede programarse consultando nuestra agenda de actividades.

7.1.4.4. En la finalización del servicio

Pautas de relacionamiento:

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio. Hasta pronto”.

7.1.5. Chat temático de EVA

7.1.5.1. Acciones de anticipación

- 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 (libretos de preguntas y respuestas frecuentes).
- Haber verificado las credenciales de acceso al chat temático como agente responsable de atención al ciudadano.

7.1.5.2. En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora y fecha anunciada en la agenda de actividades alojada en este enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/agenda>
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.
- Al inicio de los chats temáticos deberá aparecer un mensaje de bienvenida así:
- Bienvenido al chat temático de_____, en el cual desarrollaremos por espacio de XX horas los temas relacionados exclusivamente con_____. ¿En qué podemos orientarlo el día de hoy con relación al tema objeto del chat?

7.1.5.3. *En el desarrollo del servicio*

- Responder las preguntas por orden de entrada.
- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.
- Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat general.
- Respetar el tiempo previsto para el chat.
- Si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/contactenos>
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente. “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.
- Cuando se recibe una inquietud que no es sobre el tema relacionado, debemos incluir un mensaje automático que explique:
- Su pregunta no está relacionada con el tema tratado en el chat temático del día de hoy; debe remitir su consulta al chat general de EVA. Por favor cierre esta conversación e ingrese nuevamente al chat virtual. En la opción “Servicio”, elija “Orientación en temas de Función Pública” y a la mayor brevedad posible recibirá una respuesta.

7.1.5.4. *En la finalización del servicio*

- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio. Hasta pronto”.

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:

8.1. **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.
- Formular alegaciones 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

8.2. Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al 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.

8.3. Deberes de la Función Pública

- 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.

9. Glosario

- **Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **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.

Protocolos de Servicio al Ciudadano

Proceso de Servicio al Ciudadano
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
SEPTIEMBRE DE 2022

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia.