



## **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

### Presentación

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, 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.

En desarrollo de este mandato constitucional, se presentan los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

### *Alcance de los protocolos de servicio al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial para la consolidación Territorial*

Con el fin de lograr la definición acerca del “cómo” se realizará la atención de los territorios y ciudadanos que hacen parte de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial y la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos lícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial, son elaborados desde el Proceso Servicio al Ciudadano, los lineamientos rectores que guiarán el actuar de los servidores públicos que trabajamos para la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, en aras de garantizar el correcto servicio en los momentos de verdad para los ciudadanos que requieran información, acceso a servicios/programas, PQRSD y demás acuerdos de servicio que se constituyan entre los ciudadanos y la Unidad. De esta manera, se pretenden mejorar los tiempos de respuesta, los niveles de satisfacción, orientación y la certidumbre en la información que le sea entregada, según lo establece nuestra Política Institucional de Servicio: “Oportunidad Incluyente con lenguaje claro y calidez”.

Es preciso anotar que los Protocolos de Atención de nuestra entidad, han sido concebidos según las orientaciones básicas y la estandarización realizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

[www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



cuanto a: "... 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 unificación de criterios y lenguajes realizada por el Programa, contó con la construcción y validación de 29 entidades del orden nacional, entre las que se encuentra la UACT. Creemos desde el Proceso de Servicio al Ciudadano, que la utilización de esta metodología, redundará en el beneficio común en la prestación del servicio y contribuirá en la generación de lazos de confianza entre la ciudadanía y la Unidad.

## ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención dispuestos por la UACT para la prestación del servicio en el nivel central, las gerencias regionales, enlaces municipales y profesionales en zona de DPCI, fueron definidos según el ejercicio atípico en la prestación del servicio y las coberturas de nuestra entidad, otorgando la definición de canal, como la forma por la cual se establece la comunicación entre la entidad y los ciudadanos, con el fin de prestar o recibir sus servicios, haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.

Las solicitudes ciudadanas que ingresen a la Unidad, por cualquier canal de atención y requieran de trámite, consulta o verificación posterior a la atención; deberán ser remitidas por el funcionario quién recibe, al correo institucional [servicioalciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:servicioalciudadano@consolidacion.gov.co) en el mismo instante de ser recibida, así sea de su competencia. Estas solicitudes, serán gestionadas por el Proceso Servicio al Ciudadano, quién realizará el debido seguimiento hasta que la petición, queja, reclamo o derecho de petición del ciudadano haya sido resuelto.

### 2.1. Atributos del buen servicio

Estos atributos están conceptuados, desde la necesidad de servicio entre la Administración Pública y la Ciudadanía, para lograr la identificación de doble vía con respecto a las expectativas e intereses ciudadanos y de nosotros como entidad pública. La idea es contribuir a la satisfacción, a la correcta interpretación de la información brindada, mejorar nuestra comunicación y lograr posicionar nuestro servicio en los imaginarios de los ciudadanos atendidos por la UACT.

Para hablar de servicio, es necesario tener en cuenta que : Estar orientado hacia el ciudadano significa comprenderlo, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y sentirnos identificados . Por esta razón necesitamos:

- “Redescubrir” a los ciudadanos que son atendidos por la UACT. Pensar en la vulnerabilidad de los grupos poblacionales que habitan en los municipios en Consolidación y demás territorios



atendidos por DPCI.

- Ser conscientes de que cada persona tiene una manera de pensar y expresar sus diferentes necesidades. Es decir, entender sus carencias, conflictos, grado de escolaridad entre otros, por lo tanto, es necesario tratarlos de manera incluyente y pensando en expresarnos mediante un lenguaje lo suficientemente claro, que nuestras respuestas puedan ser entendidas por un niño.
- Divulgar nuestros servicios . Las publicaciones de la Unidad, deben ser claras, no contener tecnicismos y evitar el uso de las siglas, ya que el común denominador expresado por los ciudadanos, es la presencia estatal a través de entidades en siglas, que no se comprenden ni diferencian. Generar contenidos fáciles de entender, evitará a la Entidad, la contestación de peticiones acerca de información de la Unidad.
- Orientar la cultura de la Unidad, hacia estos fines . La corresponsabilidad en el servicio de los funcionarios de la Entidad, juega un papel decisivo en el grado de legi de los programas/servicios que oferta la Entidad, de aquí que la receptividad y capacidad de respuesta a los peticionarios, sus demandas y necesidades ciudadanas sean resueltas oportunamente y de manera clara

A continuación, se relacionan los valores de servicio a la hora de brindar atención a cualquier ciudadano, independientemente de la ejecución de las políticas que ejecuta nuestra entidad.

En el trato debemos ser: empáticos, cálidos, confiables y amables

En la respuesta oral: debemos ser: claros, lógicos, incluyentes y prestos al servicio

En la respuesta escrita: claros, precisos, asertivos e interpretes de necesidades

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

Amable: cortés pero también sincero.

Confiable: relación franca dividida en dos líneas de comunicación: la relación como servidor público y la relación de ciudadano a ciudadano

Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y asume el papel de servidor

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

Oportuno: en el momento adecuado, dando respuestas en los términos acordados por la ley o antes, si es posible

Efectivo: resuelve lo pedido.

## 2.2. Actitud<sup>1</sup>

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

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

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- 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.

2.3 Atención personalizada a ciudadanos en situaciones especiales o difíciles. Cuando un ciudadano atendido por la UACT, por su condición de vulnerabilidad o como efecto de su situación de víctima, pueda encontrarse en un estado psicológico de fragilidad, que en términos genéricos es catalogado como “cliente difícil”. Según diversas teorías psicológicas, este ciudadano necesita: i) Contención emocional, que lo escuchen y empaticen con él; ii) protección y iii) solución a su problema.

---

<sup>1</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág: 16 y 17

- El funcionario debe partir de la premisa, que la situación problema no es un asunto personal.
- Poner en práctica la capacidad de escucha, facilitará la habilidad en el lenguaje, para demostrar que está comprendiendo la problemática expresada por el ciudadano. Formular preguntas y anotar los puntos básicos que permitan, una vez la persona haya hecho catarsis, tener presente las cuestiones relevantes para resolver la situación problema.
- Usar frases como<sup>2</sup> “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, 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.
- Informarse y leer los protocolos de atención definidos por la entidad, ayudará a dar respuestas e interpretar bien sus necesidades
- Conocer los programas/servicios que presta la entidad -incluidas las novedades en cuanto a lo misional o jurídico , ayudará a no afectar la prestación del servicio.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no puedan ser resueltos en la inmediatez: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que se brinden soluciones al ciudadano y se puedan tomar las acciones de mejora pertinentes a la necesidad.
- Es necesario evitar involucrarse en situaciones de agresividad, asumiendo una actitud conciliadora, sin reproducir o proyectar la hostilidad que pueda expresar el usuario. Una vez comienza a descender el nivel de agresividad, es probable que el ciudadano se quede sin palabras para continuar con su descarga. Entonces es el momento de transmitir empatía.
- Es fundamental abstenerse de emitir respuestas que estimulen la situación de frustración: “no tengo idea de cómo resolver su problema”: “entiende?” “No sé...”, “Déjeme y consulto”, “no le entiendo” o “Eso no me toca a mí...”, y frases por el estilo, que aumentan la agresividad del ciudadano y conllevan a una mala calificación al servicio.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

#### 2.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

, sino  
actuamos. En este contexto, todas nuestras acciones, nos demos cuenta o no, se convierten en mensajes para los ciudadanos. No siempre somos conscientes que estamos emitiendo mensajes y mucho menos . El valor del lenguaje verbal y no verbal debe trascender nuestra prestación del servicio, buscando adoptar estra

<sup>2</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación , Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano págs: 18 y 19

A continuación, encontrará algunas claves para hacer de su comunicación, una herramienta a su favor, en los momentos de verdad en el Servicio:

- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Pensar en utilizar el lenguaje institucional con el ciudadano (cliente interno y externo), cerrará la confianza que él está depositando en usted, se cortará la comunicación. El lenguaje institucional será tal vez entendido por sus pares en otras entidades, pero muchas veces el cliente interno y externo, no conoce acerca de estos tecnicismos.
- Romper el mito en la utilización del lenguaje institucional y técnico, es una de nuestras apuestas en servicio, piense que hablar de esta forma, no lo empodera, cómo se piensa en el argot de lo público.
- Asegúrese del entendimiento a la respuesta dada al ciudadano, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, para la presentación de un proyecto, la solicitud de información a otra entidad, entre otros.
- Utilice mensajes cortos, directos y concisos, pero trate de no ser cortante con un *SÍ O NO*, de una explicación suficiente para negar o dar vía a una solicitud.
- Llame 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.
- Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “claro reina”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabece la frase con “Señor” o “Señora”.
- La voz: dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez.

En la comunicación no verbal, estos son los elementos más comunes que debemos aprender a manejar:

- Contacto visual: mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- Las manos: contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- El balanceo: Evite mover las piernas de manera persistente, esto indicará inseguridad, falta de interés o compromiso con la atención que se está brindando. Evite los movimientos constantes y abruptos:

éstos denotan intranquilidad e inquietud.

- Los labios: no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión.
- Las manos: no esconda sus manos en los bolsillos, en la cartera o por detrás, mantenga sus manos visibles.
- Aprenda a escuchar: No interrumpa y no se distraiga, observe a la otra persona cuando le habla.

## 2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa<sup>3</sup>

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.

## 2.6. Atención de reclamos<sup>4</sup>

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.

---

<sup>3</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:21

<sup>4</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:22



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

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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

La estrategia de atención personalizada ha sido definida por la Dirección General, Secretaría General y el Proceso Servicio al Ciudadano de la entidad, en tres modalidades de atención:

1. Atención presencial en territorio, a través de los Enlaces Municipales y Profesionales DPCI.
2. Atención presencial en territorio, a través de las Gerencias Regionales, con el fin de atender a las diferentes entidades del orden departamental, municipal, organizaciones de base, políticas, culturales o de cualquier índole, que requieran de los servicios que presta la Unidad.
3. Atención presencial en el nivel central, a través de la Ventanilla Única de Atención e Información.

### 3.1. Recomendaciones generales

Atención Presencial (Regional y Central). En las regionales y Ventanilla Única de Atención e Información en nivel central, se deberá implementar un filtro para priorizar las personas que requieren atención prioritaria. La atención se prestará en los días y horarios establecidos, sin restringir la atención por ningún motivo, y serán atendidos respetando su orden de ingreso (sistema de turnos).

Se establece el horario de atención personalizada al público en nuestras Gerencias Regionales y Coordinaciones, según las dinámicas en territorio y lo establecido para los servidores en los tiempos de atención a los ciudadanos por parte de las entidades públicas en jornadas de trabajo de ocho (8) horas, según Ley 962 de 2005 en su artículo 9. DE LA OBLIGACIÓN DE ATENDER AL PÚBLICO.

Observar



horarios de atención, en Carta de compromiso al Trato Digno de la Unidad.

El horario de atención directa al público en el Nivel Central y en todas las Gerencias Regionales iniciará treinta (30) minutos luego del comienzo de la jornada laboral, y terminará cuarenta y cinco (45) minutos antes de que esta culmine; estos espacios corresponden al alistamiento y al cierre de la atención, respectivamente. En todo caso deberá cumplirse con la jornada continua que permita la atención al público en horario extendido, y durante ocho (8) horas en total.

Los colaboradores encargados de la atención al público en las Gerencias Regionales, deberán allegar al nivel central, los registros realizados a través del Formato Unico de Registro de Atención en físico con una periodicidad semanal, igualmente se deberá ingresar la información de las personas y/o entidades atendidas a una matriz que será alimentada diariamente con los datos obtenidos en la atención que se produjo en el día de trabajo. Dicha alimentación, será enviada por correo electrónico al correo [servicioalciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:servicioalciudadano@consolidacion.gov.co), los días viernes a las 3:00 p.m de cada semana. En el caso de no generar atención alguna, los funcionarios estarán comprometidos de informar por esta misma vía, la no realización de atención a la ciudadanía, ni las entidades que nos visitan.

Cuando por motivos de fuerza mayor el horario o lugar de atención sea modificado, deberá informarse ampliamente a la población, de igual forma, se deberá publicar el horario de atención de la regional, en la entrada o lugar visible de la oficina, para poder ser identificada por la ciudadanía. El número de horas por semana de atención personalizada al público en las Gerencias Regionales, no será inferior a treinta y cuatro (34) horas. Los horarios establecidos serán de imperativo cumplimiento.

En el caso de los Enlaces Municipales y profesionales DPCI, dispondrán de un dispositivo móvil, que les permitirá realizar el registro en tiempo real, de la atención prestada en territorio, información que será sistematizada en el nivel central.

### **Presentación personal y uso de distintivos para colaboradores en atención personalizada.**

La apariencia personal de los funcionarios, Enlaces Municipales y Profesionales DPCI, en las Gerencias Regionales, Coordinaciones, Ventanilla Única de Atención e información o en los escenarios de participación, son la imagen de la Entidad. Se espera una buena presentación, apropiada al rol que se desempeña y acorde con las condiciones del lugar y la imagen institucional de la entidad. No deben emplearse lentes oscuros, mientras se brinda la atención.

Los funcionarios delegados en las regionales que cumplan actividades de servicio al ciudadano, deberán utilizar un distintivo que los identifique tanto en las sedes de la Entidad, como en otros espacios. Podrán utilizarse camisetas, chalecos ó gorras con el logo de la Entidad, suministradas a los funcionarios.

Para todos los servidores públicos de la Unidad, el carné de identificación, deberá portarse de manera permanente en sitio visible.

Estos distintivos no deben ser usados en situaciones ajenas al desarrollo de actividades relacionadas con el cargo.

**Presentación de los puntos de servicio personalizado (Gerencias Regionales, Coordinaciones y Ventanilla Única de Atención e Información).** El cuidado y la apariencia de los puestos de atención transmiten de manera inmediata un mensaje sobre la Entidad. Por ello, resulta necesario ser especialmente cuidadosos y pulcros en su manejo, evitando crear en el ciudadano, la impresión de desorden y distracción que incida negativamente en la apertura y calidad del servicio.

Para prevenir la dispersión del mensaje institucional, es importante restringir la inclusión de fotografías personales, imágenes ajenas a los programas de la institución, calcomanías, afiches o pancartas en áreas no establecidas para ese fin y en los puestos en los cuales se ofrezca la atención al usuario.

Realizar el alistamiento para la atención: El funcionario delegado para la atención en Gerencias Regionales y Coordinaciones, debe presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

**Información de los servicios ofrecidos.** La información de los servicios ofertados por la entidad, en las Gerencias Regionales, Coordinaciones y Ventanilla Única de Atención e Información, debe estar ubicada en los “puntos visibles” que deberán permanecer debidamente organizados, actualizados y alimentados con la información únicamente suministrada por los procesos Comunicaciones Estratégicas y Servicio al Ciudadano. No se podrá utilizar información para otros fines. Su ubicación, será a la entrada de cada Gerencia Regional, Coordinación y Ventanilla Única de Atención e Información, con el fin de facilitar la consulta y acceso de la ciudadanía, de tal manera, que el ciudadano antes de comenzar cualquier interacción con el funcionario dedicado a la atención, previamente pueda estar enterado de manera básica, al tomar cualquier comunicación del “punto visible”, acerca de la misionalidad de la Unidad.

Estos “puntos visibles” o stands, podrán contener:

- Canales de atención y sus modalidades
- Servicios ofrecidos
- Horarios y

días de

atención en cada Gerencia

- Brochure de la Entidad
- Flyers
- Agenda de la Gerencia con información acerca de las actividades programadas de interés a la ciudadanía (Este ítem, es responsabilidad de la Gerencia Regional)
- Piezas comunicativas de convocatorias abiertas del Estado para la ciudadanía.
- Invitaciones a Ferias Nacionales de Servicio, Rendiciones de Cuentas y Espacios de Participación Ciudadana.

### **Condiciones para la prestación de la atención personalizada :**

- Mientras se brinda atención a los ciudadanos, se prescindirá de la realización de actividades ajenas a la atención requerida, hablar por celular, comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, consumir alimentos, chatear, entre otros factores, distraerán la atención y restarán importancia y respeto por el ciudadano.
- La comunicación será clara y respetuosa, utilizando un tono de voz moderado, manteniendo un contacto visual y una postura que demuestre interés en la atención que se está brindando. Implica asumir una actitud frente al ciudadano, la consciencia de que este, no es un número más dentro de la estadística.
- Mientras el ciudadano expone su situación, su necesidad o inquietud, no debe ser interrumpido. Se procederá a hacer las preguntas del caso una vez termina su narración. Es necesario tomar nota de los puntos claves de la conversación para facilitar la respuesta a la solicitud realizada por esa persona.
- La información al ciudadano se transmitirá de manera que no haya confusiones, absteniéndose de emplear siglas como UACT, PRR, DPCI, UNODC, DPS, DNP, ANSPE, UNARIV, ICBF, entre otros; el lenguaje complejo o demasiado técnico, entorpece la comunicación y crea distorsión en el mensaje.
- El manejo del lenguaje de cara al ciudadano será accesible, claro y detallado, dependiendo de la susceptibilidad de la información solicitada. Se debe asegurar que al ciudadano, le ha quedado clara la asesoría recibida.
- Cuando se requiera el diligenciamiento de algún formulario, es necesario verificar si el ciudadano requiere de información adicional, instrucciones o ayuda, dependiendo de su caso particular.

- Usar el

sentido





común para resolver los inconvenientes que se presenten.

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Se debe implementar en cada punto de atención donde la Unidad tenga presencia, una herramienta que permita evidenciar la atención y orientación brindada a los ciudadanos – Formulario Único de Registro-.
- Las personas encargadas de la atención, son responsables por la información que se consigne en el Formulario Único de Registro y deben velar por registrar los datos completos y diligenciamiento del ciudadano. Es necesario aclarar que no todos los ciudadanos que atiende la UACT, tienen un nivel de escolaridad alto, por tal razón, si el ciudadano no sabe leer ni escribir, el funcionario deberá diligenciar en su totalidad, el Formato con los datos brindados por el ciudadano.

### 3.2 Acciones de anticipación:

Ingreso del ciudadano a la entidad. Todos los ciudadanos que ingresen a la Unidad, pasarán por el filtro de Servicio al Ciudadano, esto con el fin de caracterizar las partes interesadas en Servicio.

#### *Servicio de Seguridad Privada, Nivel central*

Condiciones para la prestación de la atención de los guardas de seguridad, que presten su servicio para la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial:

Acciones a seguir:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial”.
- ✓ Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

[www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)



- ✓ Inmediatamente, deberá sentarse en el puesto de trabajo asignado para cumplir su función y asignar el turno de atención a cada persona que ingrese a la entidad.
- ✓ Direccionará al ciudadano hacia la Ventanilla Única de Atención e Información. Cliente interno que visite la Entidad o cliente externo, que no se dirija a la Ventanilla Única de Atención e Información, no podrá ingresar a las oficinas de la Entidad.
- ✓ Una vez, el cliente interno o externo que visita la Entidad, se registre en la Ventanilla Única de Atención; el guarda de seguridad, procederá a acompañarlo, hasta la oficina dónde se dirija.
  - En el caso de recepción de documentos, el guarda deberá direccionar al ciudadano hacia la Ventanilla Única de Recepción de Documentación.
  - El guarda de seguridad deberá recepcionar únicamente domicilios, dando aviso al funcionario acerca de la llegada de su pedido.
  - En ningún caso, el guarda de seguridad podrá dar información acerca de los servicios que oferta la entidad, ni recepcionar documentos que vayan dirigidos a los procesos misionales o de apoyo.

*Orientadores o anfitriones: Enlaces Municipales, Profesionales DPCI, Gerencias Regionales y Coordinaciones, Ventanilla Única de Atención e Información.*

### **Guión en los momentos de verdad para brindar atención personalizada:**

1. Saludar, identificarse y presentarse. El ciudadano debe saber con quién está hablando en cada momento. Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición.

El servidor público, saludará:

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es ..... y trabajo por la Consolidación de nuestros territorios, en que lo puedo servir.....

2. Se procede a diligenciar la herramienta –Formulario Único de Registro-, la cual permite evidenciar la atención y orientación brindada a los ciudadanos.

El servidor público, deberá:

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

Su nombre es, su identificación ..... y demás datos del formulario.

3. En el nivel central, el asesor de servicio que atiende la Ventanilla Única de Atención e Información, avisará al guarda de seguridad para que proceda a acompañar al ciudadano, hasta la oficina hacia dónde se dirija.
4. En ningún caso, el Asesor de Servicio de la Ventanilla Única de Atención e Información, en el nivel central, hará las veces de recepcionista y por tal razón, no podrá recibir domicilios, documentación de los procesos y demás competencias que no se relacionen de manera alguna con su cargo.
5. En las Gerencias Regionales y Coordinaciones, se deberá seguir el paso 1 y 2 de este guión, y a continuación, el orientador dirá: ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a..." ubicando al ciudadano para su ingreso, hasta la oficina dónde se encuentra el funcionario que lo atenderá.
6. Los Enlaces Municipales y Profesionales DPCI, deberán seguir los pasos 1 y 2 de este guión y las acciones descritas a continuación en el numeral 3.3

### 3.3. En el desarrollo del servicio, los servidores públicos de la UACT propenderán a:

1. Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está siendo atendido y a escucharlo con atención.
2. Verificar su necesidad y hacerle comprender que le está entendiendo su requerimiento.
3. Dejar hablar al interlocutor
4. Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
5. En el caso de la prestación de servicio,

ponerse en contacto, etc .

6. Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que pueda interponer el ciudadano. Dichas solicitudes ciudadanas, deberán ser allegadas al proceso Servicio al Ciudadano, a fin de ser radicadas y gestionadas por la entidad o proceso competente.

### Retiro del puesto de trabajo<sup>5</sup>

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”.

### Solicitud de servicio demorada<sup>6</sup>

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

### 3.5. En la finalización del servicio<sup>7</sup>

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 coordinador inmediato para que resuelva de fondo.

### 3.6. Atención preferencial y/o con enfoque diferencial<sup>8</sup>

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de

<sup>5</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación , Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:32

<sup>6</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación , Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:33

<sup>7</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación , Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:34

<sup>8</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación , Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:34

vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

#### Adultos mayores y mujeres embarazadas

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Una vez se acercan a la entidad, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y/o brindar la atención con prioridad.

#### 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.

Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.

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

#### Personas en situación de vulnerabilidad<sup>9</sup>

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

Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

#### Grupos étnicos minoritarios<sup>10</sup>

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

---

<sup>9</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:36

<sup>10</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:36

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este caso, procurar apoyarse en las organizaciones y cabildos para evitar confusiones en las solicitudes que realicen.

Es importante haber reconocido las comunidades que frecuentan la Gerencia Regional/Coordinación o Enlace municipal, Profesional DPCI, para establecer información general en los dialectos propios de las comunidades.

Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

### Personas en condición de discapacidad <sup>11</sup>

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añinado, 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.

### Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual <sup>12</sup>

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.

<sup>11</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:37

<sup>12</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:39

Si la persona pide ayuda para moverse 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 los entregados

- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

#### Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas<sup>13</sup>

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.

#### Atención a personas con sordoceguera

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

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### Atención a personas con discapacidad física o motora<sup>14</sup>

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

#### Atención a personas con discapacidad cognitiva<sup>15</sup>

<sup>13</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:40

<sup>14</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:42

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

#### Atención a personas con discapacidad mental <sup>16</sup>

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

Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### Atención a personas de talla baja<sup>17</sup>

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.

#### Atención para población víctima

Tener claras las rutas y oferta vigente en el nivel territorial para esta población.

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este canal, utiliza la telefonía móvil o fija. En

, que una vez entre en funcionamiento nuestra línea única nacional, nuestros ciudadanos (clientes externos), con independencia de la distancia que tengamos con dicho territorio.

---

<sup>15</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:42

<sup>16</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:42

<sup>17</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:43



Nuestra entidad tiene cierta personalidad, que hace parte de nuestra imagen institucional y la manera como somos percibidos a la hora de brindar atención; la manera como nos comunicamos al responder el teléfono hace parte de esa imagen.

Es importante, entonces, estandarizar el guión al contestar el teléfono, para que nuestros clientes internos y externos, generen recordación y reconozcan un estilo propio tanto de los procesos estratégicos, misionales, transversales y de apoyo. Por ende se unificará el lenguaje al momento de contestar, aplicando las siguientes recomendaciones y guión de intervención:

#### 4.1. Recomendaciones generales

, que demuestre eficacia, profesionalidad y conocimiento de nuestros programas/servicios.

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

Atender el teléfono, es una habilidad que se aprende.

La voz que escucha el ciudadano, es la imagen de la entidad, por lo tanto el trato será amable y respetuoso, ya que una mala atención telefónica es percibida de inmediato por el interlocutor.

Mantenga libre la mano con la que escribe y sostenga el teléfono con la otra mano, ya que en el transcurso de la llamada, el cliente interno o externo puede solicitar información que repose en su computador o tomar apuntes de la necesidad.

Para que el cliente interno pueda contestar su extensión, debe conocer y saber usar todas las funciones del teléfono (transferir, retener... etc).

Disponer a la mano del portafolio de servicios interno y externo, con el fin de tener observancia acerca del directorio institucional, los servicios de los procesos, sus responsables e información acerca de las Gerencias, Coordinaciones y demás actuaciones en territorio.

Seguir el guión establecido por la entidad para la atención telefónica.

Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.





Vocalizar y pronunciar de manera clara el mensaje mediante una correcta respiración, sin estar ajitado, le permitirá al ciudadano sentirse cómodo y escuchado por su receptor.

#### Alistamiento para la atención telefónica:

- a. Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los
- b. Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

#### Guión de intervención para atención por canal telefónico:

- **Recepción de llamadas en Ventanilla Única de Atención e Información - Línea Única Nacional, Gerencias Regionales/Coordinaciones**
  - c. Buenos días/tardes/noches), soy ..... y hago parte del equipo de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial, ¿En qué le puedo servir?
  - d. Si el usuario solicita que se le comunique con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente: ¡con mucho gusto! y continúe con el punto e.
  - e. Defina el tipo de atención. Si el ciudadano requiere información, acerca de la entidad, programas/servicios o Gerencias Regionales, tenga disponibles los portafolios de servicios para brindar la atención
  - f. Si el ciudadano presenta algún requerimiento como queja, petición o sugerencia o desea consultar acerca de su petición, solicite sus datos personales de la siguiente manera:

“Para poder orientarlo en su solicitud, por favor necesito me indique sus datos personales: Nombre, número de su cédula...” etc y proceda a escuchar el requerimiento o consultar el estado de la solicitud, mientras el ciudadano termina su relato el servidor le dirá: “Por favor me da unos minutos mientras radico/ consulto su solicitud en el sistema”, luego de ingresar la solicitud al sistema Orfeo, el servidor dirá “es usted tan amable de tomar nota al número de radicado que le voy a dictar, para que pueda hacer seguimiento a su solicitud”.
  - e. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada. En caso de no contestación de la llamada a la extensión transferida, pida al ciudadano sus datos para que la persona de dicha extensión, pueda ponerse en contacto con el ciudadano. Remita el mensaje al servidor público. Si el ciudadano ha aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su gestión.
  - f. Si debe poner la llamada en



espera, explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indique el tiempo aproximado que deberá esperar.

g. Verificar con el ciudadano que hay entendió la información y preguntar si hay algo más en lo que se le pueda servir.

h. Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

i. Despídase amablemente, llamándolo por su nombre y permítale al ciudadano colgar primero.

#### e. Resto de Extensiones:

- **Al contestar:** Levante el teléfono a mas tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al cliente interno o externo esperando.
- **Frases de apertura:** Tan pronto levante la bocina, inicie saludando: Buenos días/ tardes/noches), soy ..... (nombre y apellido) y luego identifique de inmediato a su dependencia, “¿en qué le puedo servir?”.
- **Desarrollo de la atención:** Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
  - Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
  - En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
  - Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.

Tenga en cuenta que no hay nada más molesto para un ciudadano, que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

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

Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL<sup>18</sup>

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.

### 5.1. Recomendación general

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

### 5.2.1. 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.

Seguir el manual de identidad corporativa de la Unidad, con relación al uso de plantillas y firmas.

El correo electrónico institucional no debe usarse para amenazar, dilatar, entorpecer la función de los demás servidores públicos

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

El correo electrónico institucional fue creado para comunicar un servidor público con otro compañero de labor (emisor y receptor), el cuál solicita algún tipo de requerimiento, petición, agradecimiento etc. Favor abstenerse de “copiar correos a otros funcionarios que no tengan nada que ver con el asunto de su escrito” a menos que sea estrictamente necesario por ser su Coordinador de Proceso. Esta mala práctica en la entidad, entorpece la gestión y se utiliza como arma de escarnio público para dilucidar actuaciones que competen exclusivamente a la labor desempeñada por el servidor.

La Unidad, posee un protocolo para publicación de contenidos en la página web (archivo adjunto) En todos los casos sin excepción; las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que ingresen mediante correo institucional a un servidor público, deberán ser reenviadas a

<sup>18</sup> Extractado de documento fuente: Departamento Nacional de Planeación, Estandarización de Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano pág:59



[servicioalciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:servicioalciudadano@consolidacion.gov.co) con el fin de ser gestionada y hacer seguimiento a dicha solicitud.

*Acciones de servicio para cliente interno:*

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 deben 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 ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Todo correo electrónico que se emita por parte del servidor público, deberá contener los datos exactos del servidor, dirección y teléfono de la Unidad, canales de atención de la entidad y redes sociales.

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.



*Acciones de servicio para cliente externo:*

Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada en la carta de compromiso al trato digno para con las ciudadanas y ciudadanos que atiende la Unidad, publicada en la web institucional  
Revisar el correo electrónico institucional a diario, teniendo observancia si existe alguna solicitud ciudadana que haya ingresado por dicho correo, en caso de ser así, reenviarlo a [servicioalciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:servicioalciudadano@consolidacion.gov.co)

El proceso Servicio al Ciudadano, gestionará y realizará el respectivo seguimiento a dicha solicitud, generando notificación de recibo y número de radicación al ciudadano.

El servidor público que dé respuesta a una solicitud ciudadana, 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 ser necesario. Todo correo electrónico que se emita por parte del servidor público, deberá contener los datos exactos del servidor, dirección y teléfono de la Unidad, canales de atención de la entidad y redes sociales.

Seguir manual de procedimiento de ruta PQRSD publicada en temistos.

Analizar el contenido y establecer si la solicitud o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de contestación inmediata. De ser así, informarlo al ciudadano, explicando el motivo de la espera para dar contestación.

Sea claro en la respuesta, evite los tecnicismos y el lenguaje institucional para responder la solicitud.

Una vez que se tenga la información suficiente, responda, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

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

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

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

Utilizar siglas, abreviaturas para referirse a la Unidad o a otra entidad pública, dificulta la comprensión, favor absténgase de su uso.

Dividir las respuestas largas en bloques.

Recordar usar las plantillas de firma de su 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.



La información escrita que sea entregada a los ciudadanos, debe contar con la revisión y aprobación del coordinador del respectivo proceso en el nivel central, y debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de identidad corporativa de la Entidad. Ésta debe ser clara y pedagógica.

### *El servicio al ciudadano en las redes sociales:*

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

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). Sin embargo, la Unidad y los responsables en la administración de las redes sociales, deberán reenviar los mensajes entrantes al correo [servicioalciudadano@consolidacion.gov.co](mailto:servicioalciudadano@consolidacion.gov.co) con el fin de ser gestionados y hacer su correspondiente seguimiento.

Para ello, se deben dar a conocer, los plazos máximos y mínimos para responder a través de las redes sociales por la inmediatez de los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.

Si la respuesta a la solicitud ingresada, se puede procesar, se deberá tener en cuenta si el mensaje se puede responder inmediatamente o no (susceptibilidad en la información).

Para dar respuestas inmediatas se sugiere al administrador, consultar las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

Invitar al ciudadano a presentar su solicitud, a través de la web institucional, generará más seguridad y evitará la exposición de datos personales en la red.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

### **Información escrita que se entrega a los ciudadanos.**

La información escrita que sea entregada a los ciudadanos, debe contar con la revisión y aprobación del coordinador del respectivo proceso en el nivel central, y debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de identidad corporativa de la Entidad. Ésta debe ser clara y pedagógica.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

[www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal generalmente es utilizado por el ciudadano para presentar ante la entidad una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, sin embargo se pueden presentar comunicaciones escritas, para

consultar o acceder a programas/servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal funciona bajo dos modalidades:

- a. Correspondencia allegada a la entidad por correo certificado. Seguir procedimiento del Proceso Gestión Documental
- b. Correspondencia radicada en el nivel central. Ventanilla única de Recibo de Documentación. Si este el caso, el servidor deberá contar con los elementos necesarios para recibir y radicar el escrito. Seguir procedimiento del Proceso Gestión Documental

En el contacto inicial Ventanilla única de Recibo de Documentación.

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.”

Si el requerimiento no es competencia de la entidad, informar al ciudadano, acerca del traslado a la entidad competente.

Verificar dirección para dar respuesta por el mismo canal al ciudadano. Despedirse amablemente del ciudadano

### **Información escrita que se entrega a los ciudadanos.**

La información escrita que sea entregada a los ciudadanos, debe contar con la revisión y aprobación del coordinador del respectivo proceso en el nivel central, y debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de identidad corporativa de la Entidad. Ésta debe ser clara y pedagógica.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

[www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Elaboró y proyectó: Ingrid Vanessa Cala Gómez  
Profesional Proceso Servicio al Ciudadano



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

[www.consolidacion.gov.co](http://www.consolidacion.gov.co)

