

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 1 de 37



**Corporación Autónoma
Regional del Tolima**



SC-2001027



SA- 2001028



ST-2001029

SERVICIO AL CIUDADANO

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 2 de 37

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	4
4. BASE LEGAL	4
5. DEFINICIONES.....	7
6. METODOLOGIA	7
7. RESPONSABLES.....	35
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	35
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	36

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 3 de 37

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 establece en sus artículos 2, 365 y 366 que uno de los fines del estado es servir a la comunidad, que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado y que el mejoramiento de la calidad de vida de la población son una finalidad del estado, por estas razones CORTOLIMA viene construyendo directrices de Servicio y Participación Ciudadana con enfoque diferencial, para lograr un servicio con equidad y eficiencia para la comunidad.

El lineamiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano del departamento Nacional de Planeación y el Departamento de la Función Pública actualizado en diciembre de 2020, establece la creación de un protocolo de Servicio al Ciudadano que sea específico y detallado, el cual debe permitir de una manera eficiente que el ciudadano pueda acceder a la información y a su derecho de interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRS, con criterios técnicos adecuados para población especial, grupos vulnerables y la ciudadanía en general, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

En cumplimiento de los fines del estado y acogiéndose a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con la política de atención al ciudadano, se plantea que el relacionamiento entre el Estado con el ciudadano ha adoptado el enfoque de Estado abierto buscando articular las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas a través del diálogo directo, creando especial sinergia entre las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Servicio al Ciudadano (de forma transversal a las demás), racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana, Transparencia y acceso a la información pública en la gestión pública.

CORTOLIMA adopta este protocolo como herramienta funcional y pedagógica con el fin de contar con unos servidores públicos comprometidos y cualificados, para brindar al ciudadano una mejor capacidad de respuesta, reconociendo al ciudadano como centro estratégico en su accionar diario.

2. OBJETIVO

Establecer las pautas, normas de interacción y comportamiento de los funcionarios y contratistas que tienen contacto directo con la ciudadanía externa e interna en los

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 4 de 37

procesos de atención y Servicio al Ciudadano, obteniendo así un proceder de calidad, contribuyendo al logro de la estandarización y homogeneidad requerida en todas las sedes y canales de atención de la Corporación Autónoma Regional del Tolima.

2.1. OBEJTIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar e implementar habilidades bajo el adecuado uso del manejo verbal y no verbal en el proceso de Servicio al Ciudadano dirigido a usuarios internos y externos.
- Promover en cada uno de los funcionarios y contratistas de la corporación comportamientos éticos y humanos hacia los grupos de valor de la corporación.
- Realizar una efectiva, respetuosa y estandarizada atención con los atributos generales del buen servicio a los usuarios que acceden a los servicios de la corporación en los canales virtual y presencial.

3. ALCANCE

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano es la guía dirigida a los servidores públicos, contratistas y pasantes de primera y segunda línea de atención, contiene orientaciones y métodos unificados para los canales de atención al usuario, que al ser implementados lo realicen con la convicción de que con esta importante labor se busca desarrollar el mejoramiento continuo en las interacciones entre servidores públicos y los ciudadanos o grupos de valor de CORTOLIMA.

4. BASE LEGAL

Las normas y parámetros fijados en el presente protocolo se ajustan a la normatividad legal vigente, en las que destacan:

EXPEDIDA POR	TIPO NORMA / NUMERO	AÑO DE EMISIÓN DD/MM/AAAA	DESCRIPCIÓN	ARTÍCULOS/TÍTULOS/ CAPÍTULOS APLICABLES
Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política	martes, 13 de junio de 1905	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la	Artículo13: Derecho a la igualdad; Artículo23: Derecho de petición; Artículo29: Debido proceso; Artículo74: Acceso a los documentos públicos; Artículo 83: Principio de buena fe;

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 5 de 37

			justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente.	Artículo 123: Servidores públicos; Artículo 126: Inhabilidades de los servidores públicos
Congreso de la República	Ley 361	sábado, 1 de febrero de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009.	Todos
Congreso de la República	Ley 527	domingo, 1 de agosto de 1999	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación"	Art. 3 numerales 4 y 5
Congreso de la República	Ley 1275	lunes, 5 de enero de 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.	ARTÍCULO 1o. OBJETO
Congreso de la República	Ley 1369	miércoles, 30 de diciembre de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	Todos
Congreso de la República	Ley 1618	miércoles, 27 de febrero de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	ARTÍCULO 1o. OBJETO.
Congreso de la República	Ley 1755	martes, 30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo	Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 6 de 37

				Artículo 24. Informaciones y documentos reservados, Artículo 31. Falta disciplinaria.
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	Decreto 2623	lunes, 13 de julio de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	ARTÍCULO 1°. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. ARTÍCULO 3°. Definición. ARTÍCULO 4°. Alcance. Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. ARTÍCULO 41. OBLIGACIONES DEL ESTADO. 7.
Departamento Nacional de Planeación	CONPES 3785	lunes, 9 de diciembre de 2013	Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.	Todos
Departamento Administrativo de la Función Pública	CONPES 3649	lunes, 15 de marzo de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.	Todos
Departamento Administrativo de la Función Pública	Decreto Reglamentario 2232	lunes, 18 de diciembre de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas, así como el sistema de quejas y reclamos"	Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73
Presidente de la República	Decreto 2591	martes, 19 de noviembre de 1991	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.	El decreto reglamentario 306 de 1992 el cual reglamenta el decreto Ley 2591 de 1991.
Departamento Administrativo de la Función Pública	Decreto 4485	miércoles, 18 de noviembre de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Todos
Presidente de la República	Decreto 1081	martes, 26 de mayo de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	Capítulo 3, sección 1, Capítulo 4, sección 1, sección 2, sección 3, sección 4, Capítulo 5, sección 1 sección 2, sección 3 Título 4 Plan

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 7 de 37

				Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Título sustituido por: Art. 1 Decreto 124 de 2016)
--	--	--	--	---

5. DEFINICIONES

Servicio Público: El Servicio Público es aquel que es brindado y llevado a cabo por el Estado o bajo su control y regulación. Esto hace que busque asegurar el abastecimiento y necesidades de la población. Los servicios considerados Públicos son cuando el Gobierno los provee. Estos pueden ser, mediante entidades o empresas estatales.

Terminología apropiada para la atención a personas con discapacidad (PCD):

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida

6. METODOLOGIA

La Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA brinda a los ciudadanos, grupos de valor e interés, satisfacer sus necesidades y expectativas de acuerdo al portafolio de servicios de la Corporación, a través de procedimientos

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 8 de 37

previamente definidos. El servicio está llamado a prestar no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos y deberes.

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos **respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.

6.1. Elementos comunes a todos los canales de atención



Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: virtual, presencial y de correspondencia.

6.2. Atributos del buen servicio

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 9 de 37

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: reconocer y valorar al ciudadano sin desconocer las diferencias.

Oportuno: Debe ser ejecutado dentro de los plazos establecidos por ley.

Confiable: debe ser exacto, preciso, seguro y veraz.

Incluyente: con calidad para todos los ciudadanos sin discriminaciones.

Amable: debe ser cortés, agradable, gentil, humano y sincero.

Empático: debe percibir lo que siente el ciudadano y ponerse en su lugar.

Ágil: debe ser pronto, rápido y efectivo.

El buen servicio se plantea como la filosofía de cumplir y satisfacer las necesidades de los ciudadanos o grupos de valor, lo que requiere de escuchar atentamente al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Ya que requieren información se debe brindar la misma de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por lo que los servidores públicos deben:

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

Cabe resaltar que bajo ninguna circunstancia el servidor público debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo estaría violentando los atributos del buen servicio lo cual conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6.3. 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.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 10 de 37

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. Por otra parte, debe tener disposición de escuchar al ciudadano, 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.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez, agilidad y claridad.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de la siguiente manera:

- Lo trata de una manera altiva y 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.

El ciudadano se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Corporación.

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

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

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 11 de 37

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 público de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA debe conocer:

- Portafolio de servicios de la Corporación.
- Requisitos de los trámites y servicios.
- Procedimientos de gestión de PQRSD.
- Procedimiento de Ventanilla Única Ambiental.
- Procedimientos de Trámites Ambientales

Los servidores públicos de CORTOLIMA bajo ninguna circunstancia deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6.4. Atención a personas alteradas

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

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 12 de 37

6.5. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, a continuación, se proponen las recomendaciones a tener en cuenta:

- 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.

6.6. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

Por lo general las solicitudes de trámites ambientales están sujetas a revisión y análisis de la documentación, lo que puede que en ocasiones la solicitud no sea viable y/o negada por la naturaleza de la evaluación. 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 prestar 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.

6.7. Atención de reclamos

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

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 13 de 37

- 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.
- Trasladar de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

6.8. Servicios de apoyo que favorece a la inclusión

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado, algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades:

- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es **personas con discapacidad**, para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla descrita en definiciones.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, ofrece apoyo para favorecer la inclusión a los ciudadanos que requieren acceder a sus servicios, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad, algunos de ellos son:



6.8.1. Personas con discapacidad visual, ciega o con baja visión

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura.
- Portal web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla.



	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 14 de 37

6.8.2. Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación.
- Servicio de Close Caption.
- Tecnología de amplificación específica.
- Señalización visual.



6.8.3. Para personas con discapacidad cognitiva

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.



6.8.4. Para personas con discapacidad física o motora

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.
- Transporte accesible e inclusivo de acuerdo al Decreto 1660 de 2003.

6.9. 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 quehacer de la corporación y del Estado.

Sede Centro – Ibagué: Av. Ferrocarril con 44 Esquina

Territorial Norte – Lérída: Calle 2ª Sur No. 6-81 Av. Las Palmas Predio Casa Verde

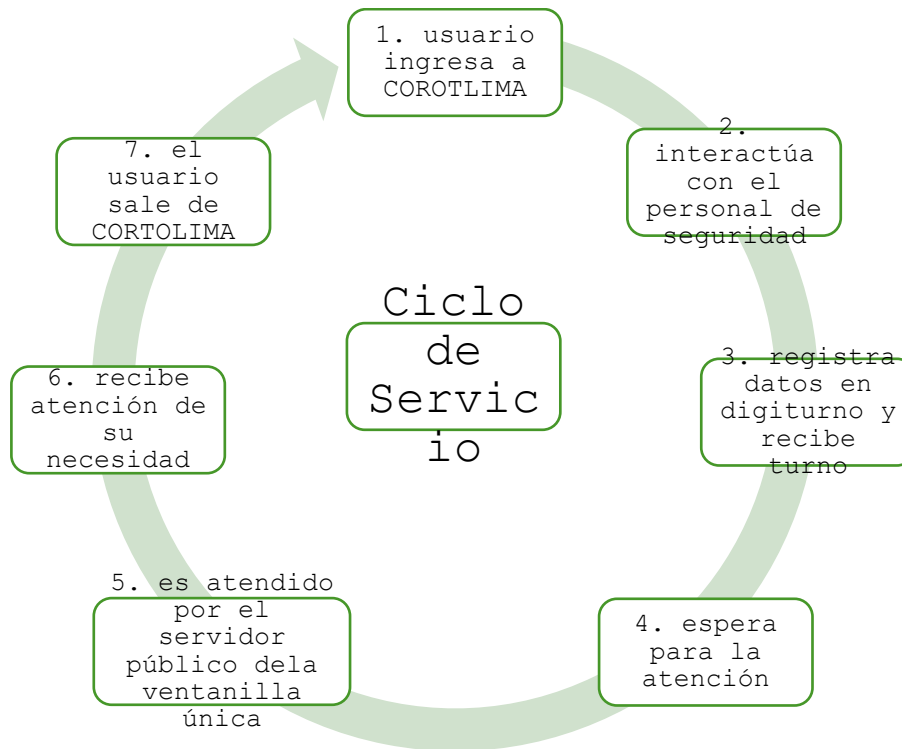
Territorial Oriente – Melgar: Carrera 21 No. 7-10 Segundo Piso

Territorial Suroriente – Purificación: Carrera 9 No. 8-120 Contiguo a la Cruz Roja

Territorial Sur – Chaparral: Carrera 10 No. 5-53 Barrio Libertador.

- **CICLO DE SERVICIO**

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 15 de 37



Cuando se habla de atención presencial, también se interactúa con los usuarios internos los cuales son las personas que agregan valor al trabajo diario y por ello se deben tener en cuenta estas recomendaciones:

6.9.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 16 de 37

interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

• **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el punto 1.5 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

• **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

• **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones de las ventanillas del Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

El funcionario debe tener claro, donde están ubicadas las otras territoriales cuando un ciudadano lo requiera, brindándole una información veraz y clara.

Consejos adicionales:

- ☐ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- ☐ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ☐ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ☐ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ☐ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse 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.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 17 de 37

- ☐ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

6.9.2. Acciones de anticipación

6.9.2.1. Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- ☐ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruir el paso.
- ☐ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ☐ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- ☐ El guarda de seguridad, solicitará de manera cordial y respetuosa documento de identificación para el ingreso a las instalaciones de la corporación para registrarlo como visitante.
- ☐ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- ☐ Si tiene portátil al ingreso a la Corporación, el guarda de seguridad, de manera cordial y respetuosa indicará el sitio donde se deberá registrar el equipo.
- ☐ Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la dependencia a visitar.

6.9.2.2. Orientadores en Ventanilla Única

Los orientadores de la Ventanilla Única, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno le corresponde las siguientes acciones:

- ☐ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- ☐ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ☐ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 18 de 37

formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

- ☐ En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ☐ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecer esa opción.
- ☐ Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.
- ☐ En caso de recibir peticiones no siendo funcionario adscrito al proceso de Servicio al Ciudadano o Ventanilla única, se debe remitir esta petición a la ventanilla para que se pueda llevar la estadística universal de PQRSD

6.9.2.3. En el contacto inicial

- ☐ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ☐ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

6.9.2.4. En el desarrollo del servicio

- ☐ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está 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.

6.9.2.5. 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”.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 19 de 37

6.9.2.6. Otro punto de servicio

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

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

6.9.2.7. Solicitud de servicio demorada

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

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

6.9.2.8. En la finalización del servicio

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

6.9.2.9. 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.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 20 de 37

6.9.2.10. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- ☐ Una vez se acerque a la ventanilla, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en la ventanilla destinadas para ellos de acuerdo a la solicitud requerida.
- ☐ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

6.9.2.11. 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.
- ☐ Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- ☐ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ☐ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ☐ Debe llamarlos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ☐ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.9.2.12. Personas en situación de vulnerabilidad

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

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

6.9.2.13. Grupos étnicos minoritarios

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 21 de 37

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

- ☐ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ☐ En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ☐ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsela a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ☐ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

6.9.2.14. Personas en condición de discapacidad:

- ☐ 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, consentirlos o con 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.

6.9.2.15. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

El funcionario deberá tener en cuenta las actitudes básicas anteriormente descritas y, además:

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 22 de 37

- ☐ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ☐ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ☐ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ☐ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ☐ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ☐ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ☐ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son;
- ☐ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

6.9.2.16. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- ☐ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ☐ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ☐ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ☐ Debido a que la información visual cobra especial importancia, hay que 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 aparenta haber entendido.
- ☐ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

6.9.2.17. 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.

6.9.2.18. Atención a personas con discapacidad física o motora

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 23 de 37

- ☐ 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.

6.9.2.19. Atención a personas con discapacidad cognitiva

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

6.9.2.20. Atención a personas con discapacidad mental

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

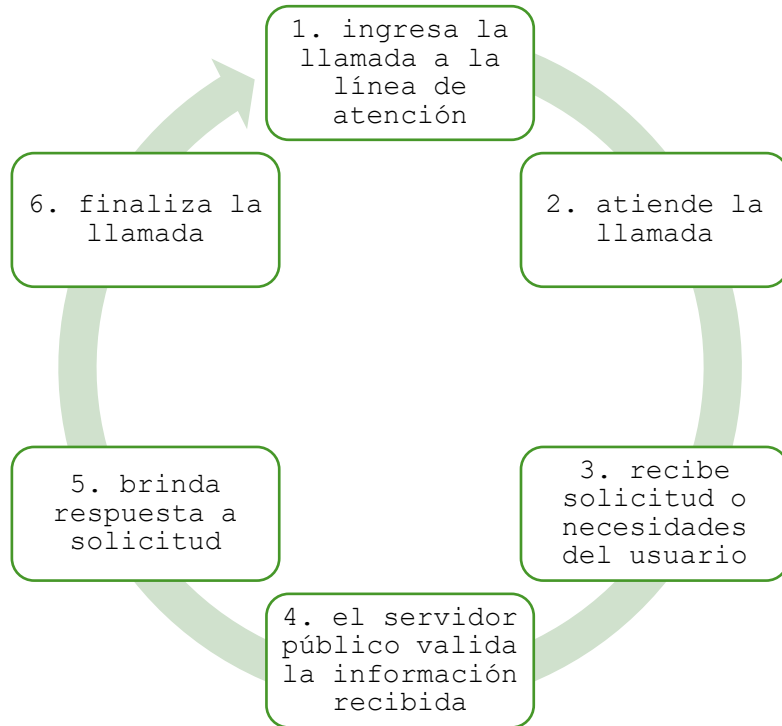
6.9.2.21. Atención a personas de talla baja

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

6.10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **CICLO DE SERVICIO**

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 24 de 37



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil, a continuación, líneas móviles disponibles:

- **Línea de PQRSD:** 3164476132
- **Línea de PQRSD:** 3164476132
- **Línea de Rescate Fauna Silvestre:** 3186322529
- **Línea de Gestión del Riesgo:** 3183726578
- **Línea de Cobro Coactivo:** 3162512322
- **Línea de Cobro Persuasivo:** 3186126511
- **Línea Anticorrupción:** +57 (608) 2657775 ext. 424
- **Territorial Norte – Lérída:** 3182642974
- **Territorial Oriente – Melgar:** 3183726579
- **Territorial Suroriente – Purificación:** 3175537733
- **Territorial Sur – Chaparral:** 3183726586

6.10.1. Recomendaciones generales

- ☐ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 25 de 37

- ☐ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ☐ Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ☐ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ☐ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ☐ Disponer de un listado de las sedes territoriales de la entidad, con información verídica.
- ☐ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ☐ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ☐ Disponer de una lista actualizada de las extensiones de la Corporación.

Algunos consejos adicionales:

- **El lenguaje.**
Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones anteriores acerca del lenguaje
- **El tono de voz.**
A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **La vocalización.**
Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **El volumen.**
El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- **La velocidad.**
La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

6.10.2. Atención telefónica en oficinas

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 26 de 37

Este se realiza por medio del aparato móvil o telefonía fija y es en tiempo real.

6.10.3. Acciones de anticipación

- ☐ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ☐ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

6.10.4. En el contacto inicial

- ☐ Contestar la llamada justo antes del tercer timbre
- ☐ Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del funcionario público, y preguntar ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- ☐ Establecido el nombre del usuario, se dirige nuevamente al usuario por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”.

6.10.5. En el desarrollo del servicio

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

Si debe de poner la llamada en espera:

- ☐ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y dar un tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ☐ Antes de poner la llamada en espera, informar que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ☐ Si se estima que el tiempo de espera será prolongado, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ☐ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada en cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 27 de 37

- ☐ Al retomar la llamada, ofrecer al usuario agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del usuario no tiene solución de forma inmediata

- ☐ Explicarle las razones de la demora.
- ☐ Dar información de la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

6.10.6. En la finalización del servicio

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

6.10.7. Mensajes de texto vía chat corporativo

Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (celulares) de forma escrita o audio.

6.10.8. Acciones de anticipación

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

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

6.10.9. En el contacto inicial

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 28 de 37

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

En consecuencia:

- ☐ En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al usuario por el mismo medio
- ☐ Una vez recibido el mensaje del usuario, debe analizarse con el fin de definir cómo responder.

6.10.10. En el desarrollo del servicio

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

6.10.11. En la finalización del servicio

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

6.10.12. Atención telefónica en conmutador y oficinas

El conmutador es un aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de la misma entidad

6.10.13. Acciones de anticipación

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 29 de 37

- ☐ Tener a mano la lista de las extensiones a las que es posible que se tenga que transferir la llamada.
- ☐ Tener conocimiento de las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

6.10.14. En el contacto inicial

Es de gran importancia saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la subdirección, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué puedo ayudarle?”.

6.10.15. En el desarrollo del servicio

- ☐ Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ☐ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ☐ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ☐ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- ☐ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el ciudadano 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.

6.10.16. En la finalización del servicio

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

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 30 de 37

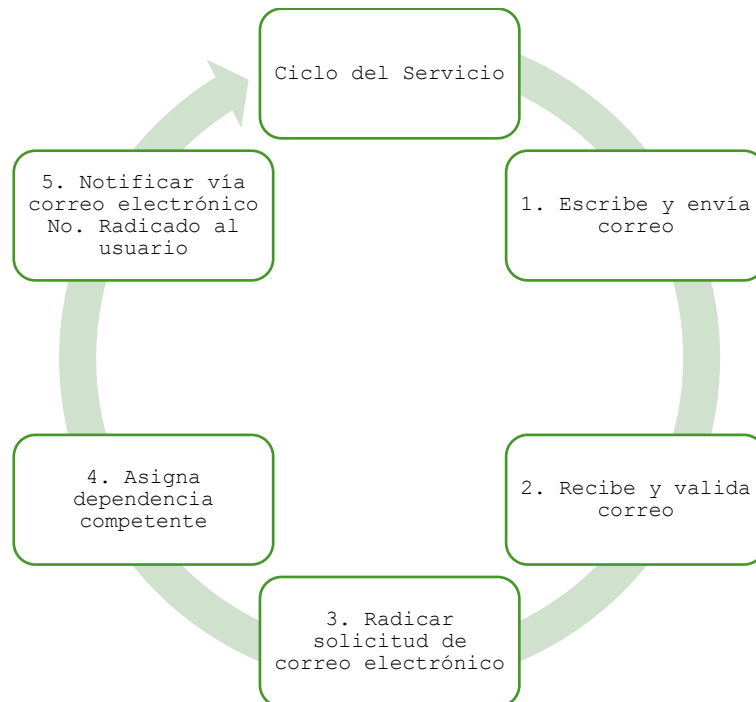
6.11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

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

6.11.1. Recomendación general

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

6.11.2. Correo electrónico



La corporación tiene a disposición los siguientes correos electrónicos para la recepción de PQRSD, notificaciones judiciales y la plataforma de trámites en línea.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 31 de 37

Ventanilla virtual de PQRSD y correspondencia: ventanilla@cortolima.gov.co
Territorial Norte – Lérica: regional.lerida@cortolima.gov.co
Territorial Oriente – Melgar: regional.melgar@cortolima.gov.co
Territorial Suroriente – Purificación: regional.purificacion@cortolima.gov.co
Territorial Sur – Chaparral: regional.chaparral@cortolima.gov.co
Notificaciones judiciales: notificacion.judicial@cortolima.gov.co
Plataforma de trámites en línea: <https://tramites.cortolima.gov.co/>

6.11.3. Recomendaciones generales

- ☐ El servidor o funcionario 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 la imagen de la entidad.
- ☐ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ☐ Solo si es necesario imprimir los correos electrónicos, esto si es exclusivamente necesario manipular o conservar una copia en papel

6.11.4. Acciones de anticipación

- ☐ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a correos personales de un servidor.
- ☐ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ☐ Analizar si la solicitud va dirigida a la corporación; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al usuario.

6.11.5. En el desarrollo del servicio

- ☐ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ☐ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ☐ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ☐ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunos casos 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.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 32 de 37

- ☐ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ☐ Dar al usuario el número de radicado correspondiente para que pueda hacer seguimiento de su PQRSD.
- ☐ Al momento de enviar el mensaje, en el campo “para” designar el destinatario, el usuario y el correo de la subdirección a cargo de dar respuesta al correo del ciudadano.
- ☐ Redactar 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 ser difíciles de entender.
- ☐ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos o puntos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ☐ Evitar escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ☐ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ☐ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara, precisa y concisa.
- ☐ 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 pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

6.11.6. En la finalización del servicio

- ☐ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. 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.
- ☐ Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta requiere un proceso de aprobación, previo a su envío, siga el procedimiento.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 33 de 37

6.11.7. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

6.11.7.1. Redes sociales



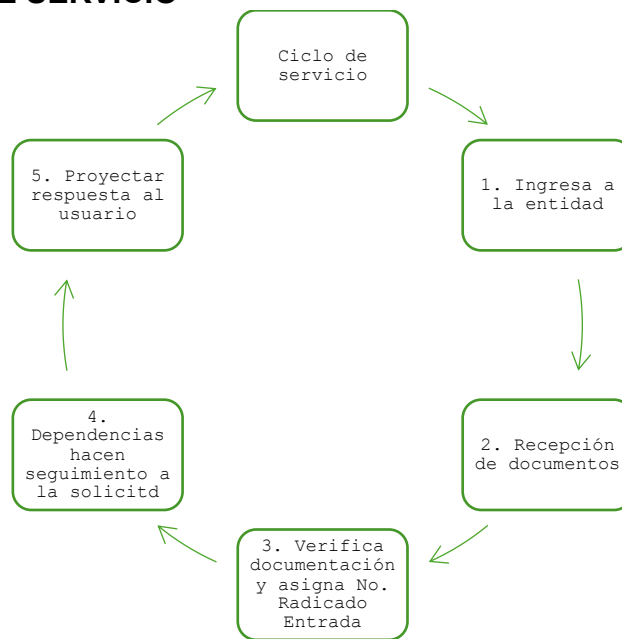
La Corporación Autónoma Regional del Tolima cuenta con diferentes redes sociales que tienen como fin informar a los usuarios y realizar comentarios de la gestión que realiza la corporación, las PQRSD allegadas por estos medios serán remitidas a los canales presencial o virtual activando los protocolos correspondientes.

Las redes sociales con las que cuenta la corporación son:

- Facebook: Cortolima Corporación Autónoma, @cortolima.tol
- Instagram: @cortolima
- Twitter: @Cortolima
- X: @cortolima
- Tiktok: @cortolima
- Threads: @cortolima

6.12. PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

• CICLO DE SERVICIO



6.12.1. Correspondencia

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 34 de 37

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

6.12.2. Acciones de anticipación

- Verificar que el mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma correcta.
- Tener al día y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

6.12.3. En el contacto inicial

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

6.12.4. En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre, verificar el contenido y los anexos frente al usuario.
- 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.

6.12.5. En la finalización del servicio

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

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 35 de 37

7. RESPONSABLES

Los servidores públicos, contratistas, personal de seguridad y servicios generales, pasantes y estudiantes en práctica universitaria de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. CARTA DEL TRATO DIGNO

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 los siguientes:

8.1.1. Derechos de los ciudadanos internos y externos

- A ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de las personas humanas
- A ejercer y presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o escrita, por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado
- A obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos para adelantar trámites en CORTOLIMA.
- A ser informado sobre el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, salvo expresa reserva legal de los documentos
- A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en CORTOLIMA.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por CORTOLIMA al momento de decidir, y a que se informe al interviniente cuál ha sido el resultado de la participación en el procedimiento correspondiente.
- A relacionarse con CORTOLIMA por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Corporación o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- A cualquier otro derecho que reconozca la constitución Política y leyes.

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 36 de 37

8.1.2. Deberes de los ciudadanos y/o usuarios internos y externos

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse a emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y demás colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Tolima-CORTOLIMA.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR
16/06/2025	00	Se crea protocolo con el fin de establecer las pautas, normas de interacción y comportamiento de los funcionarios y contratistas que tienen contacto directo con la ciudadanía externa e interna en los procesos de atención y Servicio al Ciudadano, obteniendo así un proceder de calidad, contribuyendo al logro de la estandarización y homogeneidad requerida en todas las sedes y canales de atención de la Corporación Autónoma Regional del Tolima.	Profesional Especializado Servicio al Ciudadano

	SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PC_SC_001
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 00
		Pág. 37 de 37

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jainer Contreras Jiménez	Mesa Temática	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Profesional Especializado	oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico	Dirección General
11/02/2025	11/02/2025	16/06/2025