



**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**

PROTOCOLO DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
 - 3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. CONCEPTOS RELEVANTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO
5. ACERCANDO LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN A LA CIUDADANÍA
 - 5.1 HABILIDADES SOCIALES
 - 5.1.1. Componentes paralingüístico
 - 5.1.2. Comunicación verbal
 - 5.1.3. Empatía
 - 5.1.4. Capacidad de solución de problemas
 - 5.2. APLICACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
 - 5.3. ATRIBUTOS DEL SERVICIO
 - 5.3.1. Oportuno
 - 5.3.2. Efectivo
 - 5.3.3. Innovador
 - 5.3.4. Confiable
 - 5.3.5. Incluyente
 - 5.3.6. Calificado – Roles de agentes de atención
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 6.1. GENERALIDADES
 - 6.2. CICLO DE SERVICIO PRESENCIAL
 - 6.2.1. Ingreso a la entidad
 - 6.2.2. Interacción con el vigilante
 - 6.2.3. Atención por parte del funcionario
 - 6.2.4. Respuesta del funcionario
 - 6.2.5. Finalización del servicio
 - 6.3 ATENCIÓN PRIORITARIA
 - 6.4. ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL
 - 6.4.1. Atención a personas con discapacidad
 - 6.4.2. Atención a personas de talla baja
 - 6.4.3. Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica
 - 6.4.4. Género y diversidad sexual
 - 6.4.5. Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

7.1. GENERALIDADES

7.2. CICLO DE SERVICIO TELEFÓNICO – CENTRO DE CONTACTO

- 7.2.1. Llamada a la entidad
- 7.2.2. Atención del funcionario
- 7.2.3. Requerimiento ciudadano
- 7.2.4. Validación de información
- 7.2.5. Transferencia de llamada a un abogado
- 7.2.6. Respuesta del funcionario
- 7.2.7. Finalización de llamada

7.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

7.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

8. DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 2, 365 y 366 de la Constitución Política, los cuales establecen 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 finalidades del Estado, la Procuraduría General de la Nación viene construyendo directrices de atención ciudadana con enfoque diferencial, para lograr un servicio con equidad y efectivo para la comunidad.

Una de estas directrices, está encaminada a incorporar la filosofía de servicio que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos al acceso a la información y a su derecho de interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, a través del diseño de protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, según lo estipulado en la política pública CONPES 3649 de 2010, que incluya criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

De igual manera, la Procuraduría General de la Nación, acoge las directrices del Departamento Nacional de Planeación, las cuales buscan unificar y estandarizar modelos de comportamiento enfocados en consolidar una experiencia efectiva de servicio al ciudadano en las diferentes entidades del Estado.

Este Protocolo de Atención al Ciudadano está elaborado para los canales de atención telefónico y presencial; brindará a los funcionarios las herramientas y pautas necesarias para facilitar la comunicación asertiva, con el fin de estandarizar los comportamientos y mejorar la calidad en las respuestas. Busca también sensibilizarlos y promover en ellos un cambio de actitud hacia el servicio, para que reconozcan al ciudadano como el centro estratégico de su accionar.

4

2. ALCANCE

El presente protocolo permite ordenar, mejorar y estandarizar la interacción del funcionario con los ciudadanos, en los canales de atención telefónico y presencial del nivel central, regional, distrital y provincial.

Es necesario que se cumpla y se ponga en práctica por todos los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación que brindan atención a los ciudadanos, con el fin de lograr una unidad en el proceso y un resultado satisfactorio.

Es importante resaltar que, si bien la Procuraduría General de la Nación tiene cuatro canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito; y que este Protocolo aplica para los canales presencial y telefónico, se aclara que no se realiza el protocolo de atención para los canales escrito y virtual existen directrices en otros documentos¹ de la entidad y se establecen como premisas básicas que todo ciudadano que escribe por el correo electrónico, sede electrónica o por escrito físico, reciba un número de radicado de su solicitud, acuso de recibo electrónico y toda la información que se le envíe de manera virtual o escrita deberá estar en lenguaje sencillo y claro para el ciudadano.

3. OBJETIVO GENERAL

Mejorar y estandarizar el proceso de servicio al ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, por los canales de atención presencial y telefónico, empoderando a los funcionarios con herramientas mediante el diseño de un protocolo de servicio.

¹ Instructivo para la recepción de la documentación en la División de Registro y Control y Correspondencia y Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover una atención al ciudadano con equidad, asertiva, incluyente, efectiva, con calidad y calidez.
2. Estandarizar modelos de comportamiento en los profesionales encargados de realizar la atención al ciudadano.
3. Sensibilizar e incentivar a los funcionarios a mejorar el trato en la atención a los ciudadanos.
4. Contribuir a la formación de mejores funcionarios encargados de realizar la atención a la ciudadanía.



4 CONCEPTOS RELEVANTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de que los funcionarios tengan mayor conocimiento de las directrices de atención que se brindarán en el presente protocolo, a continuación, se definen los conceptos más relevantes del servicio al ciudadano:

Canal de atención

6

“Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, los cuales permite una mayor cobertura a nivel nacional y territorial; deben ser totalmente accesibles para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 91)

a) Canal presencial: “Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 91).

Este canal es atendido en la Procuraduría General de la Nación, en el nivel central por parte del Centro de Atención al Público CAP, las Procuradurías regionales, provinciales y distritales.

b) Canal telefónico: “Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a él: los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 92).

En la Procuraduría General de la Nación este canal es atendido por parte de los agentes encargados del PBX: (+57-1) 587 8750, para Bogotá y con las Líneas gratuitas nacionales: 01 8000 940 808 y 142.

c) Canal escrito: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 92). Este canal es atendido en la Procuraduría General de la Nación, por parte de la División de Registro y Control y Correspondencia (nivel central) y los demás puntos de radicación (nivel nacional - Procuradurías regionales, provinciales, distritales y judiciales).

d) Canal virtual: Medio por el cual los ciudadanos a través de internet en la página web www.procuraduria.gov.co, pueden presentar a la Procuraduría General de la Nación, en la Sede Electrónica sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

La Sede Electrónica, cuenta con un botón exclusivo para el registro de cualquier tipo de solicitud, en el cual el ciudadano debe diligenciar un formulario para relacionar el contenido de su petición y culminará el proceso de registro, con la generación de un número de radicación que le servirá para poder realizar seguimiento.

Centro de Relevo

Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal, que integra diversas tecnologías de la información para que las personas sordas puedan comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.

www.centroderelevo.gov.co

a) SIEL-Sistema de Interpretación en Línea: Plataforma que facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio, al colocar a su disposición un intérprete en línea. Se puede acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y un sistema de amplificación de audio y micrófono.

b) Relevo de llamadas: Se usa en el caso en que una persona sorda y un oyente deseen realizar una llamada telefónica; para hacerlo, la persona ingresa a la plataforma del Centro de Relevo y allí le responde uno de los intérpretes, éste se encarga de contactar a la persona y entablar una conversación mediada. Tanto sordos como oyentes pueden usar el servicio, ya que es en doble vía.

Enfoque Diferencial

- El Departamento Nacional de Planeación (2016, pag 7) ha propuesto definir el enfoque diferencial como una forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad.
- El Ministerio del Interior (2016, pag 4) ha propuesto que el enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.
- Complementando lo anterior, la Corte Constitucional en Sentencia C-010 de 2015, señaló al enfoque diferencial como el desarrollo del principio de igualdad, en tanto que trata diferencialmente a sujetos desiguales y busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Sumado a esto, la Sentencia T-666/17 establece que el enfoque diferencial, garantiza el compromiso del Estado de proteger los diversos modos de vida que habitan dentro de él, proveyendo de una especial protección constitucional a los más vulnerables.

Por consiguiente, el Enfoque Diferencial es vinculante y es deber de los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación ofrecer criterios diferenciales y garantías especiales a estos grupos poblacionales.

Atención Prioritaria

Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa colombiana y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

Ciclo del Servicio

Es la secuencia completa que experimenta el ciudadano, en cada uno de los momentos del desarrollo de la atención, por cualquier canal de atención al solicitar un trámite o servicio en la Entidad.

Lenguaje Claro

Deber del Estado de transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

La política pública CONPES 3785 de 2013 lo define como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.



5

ACERCANDO LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN A LA CIUDADANIA

La Procuraduría General de la Nación, tiene el compromiso de “trabajar con la Constitución en la mano”, para esto elaboró el Plan Estratégico Institucional - PEI 2017 – 2021 “Por una Procuraduría Ciudadana”, adoptado mediante Resolución 516 del 2017, el cual apunta a recuperar la confianza y fortalecer las capacidades del Estado, identificar, prevenir, intervenir, sancionar y no tolerar la corrupción y la mala administración.

También busca garantizar derechos, cumplir deberes y salvaguardar el ordenamiento jurídico. El PEI promueve 4 dimensiones: la humanista, en la cual el ciudadano es el centro del accionar de la Entidad, la constitucional que es el logro del Estado Social de Derecho de la Constitución del 91 como marco de referencia y objetivo máximo, la cultural que busca reconocer las diferentes motivaciones de los comportamientos de los ciudadanos, y la diferencial, que promueve la inclusión y reconoce las diferencias por etnia, género o alguna condición especial.

Dentro de los objetivos del PEI, está promover la efectividad de los derechos y la legitimidad de las instituciones, implementando mecanismos de prevención y respuesta a su vulneración; para dar cumplimiento a éste, la Procuraduría General de la Nación y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID

emprendieron una serie de acciones para avanzar hacia la consolidación del programa de Fortalecimiento de la Entidad.

Las actividades que adelanta el programa, específicamente las establecidas en el componente 3, buscan fortalecer las capacidades de la Entidad en materia de integridad, transparencia y participación ciudadana, dando así cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Esta ley establece que las entidades tienen la obligación de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Procuraduría General de la Nación tiene prevista la ejecución de productos específicos, relacionados directamente con la gestión de responder a necesidades de la ciudadanía, entre los cuales se encuentra el Protocolo de Atención al Ciudadano.

¿Cómo lo hicimos?

Para esta implementación, se realizaron visitas a algunas Procuradurías regionales y provinciales, con el fin de diagnosticar la manera en que se presta el servicio al ciudadano, a partir del diligenciamiento de cuestionarios con algunos funcionarios que atienden ciudadanos e igualmente, mediante la aplicación de la Metodología de Cliente Incógnito, lo cual permitió evaluar y medir la calidad de la atención prestada. También se revisó la atención de los agentes del Centro de Contacto en el canal telefónico.

Dentro de los resultados más representativos, se evidenció, gracias a la aplicación del cliente incógnito, que es necesario fortalecer la calidad y la oportunidad en el suministro de información institucional y de interés ciudadano, para evitar la dilación en la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por el canal telefónico y presencial en el primer momento que el ciudadano hace contacto con la entidad, ya que en ocasiones, los funcionarios se limitan a orientar pero no hacen la recepción de manera inmediata de las solicitudes, ocasionando pérdida de tiempo y recursos para el ciudadano al no ver resuelta su necesidad de manera oportuna. Es fundamental hacer entender a los funcionarios que atienden ciudadanos, que una información incorrecta o incompleta, genera una experiencia negativa con la entidad. También se evidenció la necesidad de brindar directrices para organizar las interacciones con los ciudadanos en el canal telefónico y presencial.

Teniendo en cuenta lo anterior, este diagnóstico permitió recoger, analizar y evaluar la realidad de las necesidades del ciudadano en cuanto a la atención de los funcionarios en la Procuraduría General de la Nación y de esta manera, se identificaron las problemáticas, para reducir la brecha entre el desempeño actual de los colaboradores y el deseado.

Por este motivo, el presente protocolo promueve la comunicación asertiva, estimula el cambio de comportamiento en los colaboradores a través del refuerzo de habilidades sociales, brinda directrices para organizar y mejorar las interacciones entre el funcionario y el ciudadano, contribuyendo a la sensibilización y formación de mejores funcionarios públicos, involucrando la reflexión, el conocimiento y la construcción colectiva para que se apropien de su rol, al asumir el servicio como un elemento fundamental en su vida laboral que los llevará a tener como primer deber y obligación la prestación de un servicio con excelencia.

Las anteriores acciones contribuyen a fortalecer la confianza en la entidad y la acercan a las necesidades reales de los ciudadanos.

5.1. HABILIDADES SOCIALES ESCENCIALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA EN TODOS LOS CANALES DE ATENCION

Es frecuente encontrar funcionarios que son altamente competentes, que conocen bien su trabajo, pero no interactúan eficientemente con el ciudadano, en los cuales se puede evidenciar que no poseen las habilidades sociales necesarias para realizar esta labor. Sin embargo, es posible aprenderlas si no las poseen o si se encuentran obstaculizadas por otros factores.

Vicente Caballo (1986, pag 6) señala que “las habilidades sociales forman un nexo entre el individuo y su ambiente, debido a que son el conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas”.

A continuación, se relacionan las habilidades sociales que son comunes a todos los canales de atención y frente a las cuales realizamos a los funcionarios las precisiones siguientes, útiles para el ejercicio de la atención:

5.1.1. Componente paralingüístico

Comprende los aspectos que acompañan el habla y que sirven para modular un mensaje. Se describirán los más relevantes.

Volumen de voz: Permite que el mensaje llegue a otras personas con las que nos relacionamos. “El volumen de voz con el que se habla puede servir para destacar el mensaje o parte del mensaje que transmitimos” (V.Caballo, 2007).

Tono: El tono permite transmitir las emociones durante la conversación; la intensidad del tono con la que el mensaje es transmitido puede tener diversos significados.

Fluidez/perturbaciones del habla: Esta se relaciona directamente con el ritmo del habla, es decir la forma en que las palabras son emitidas. Las vacilaciones, las repeticiones, omisiones y palabras sinsentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia o dudas.

5.1.2. Comunicación verbal

El habla se utiliza para varios propósitos, entre ellos, expresar ideas, describir sentimientos, argumentar, orientar, brindar instrucciones, realizar preguntas y dar respuestas.

Por esto, es necesario que los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, tengan las siguientes habilidades:

- Saber transmitir la información.
- Facilitar en el ciudadano la comprensión.
- Dejar hablar. Si está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar al otro.
- Habilidades orientadas a la realización de preguntas: saber escuchar, saber formular preguntas abiertas y cerradas, reformularlas de acuerdo al relato del ciudadano y sintetizar. Tener en cuenta que las preguntas indican interés por la otra persona.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo, que le permita sentir al ciudadano que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión. No utilizar tecnicismos, 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.
- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre facilitan la comunicación.
- Conducir la conversación sin interrumpirla; para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Si la respuesta a la solicitud del ciudadano es negativa, tener en cuenta lo siguiente: cuando se niega alguna solicitud es necesario decir las cosas como son, no generar falsas expectativas. Sin embargo, es necesario mostrar interés, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón y brindarle alternativas que, aunque no sean exactamente lo que se espera, ayudarán al ciudadano a solucionar su petición y le mostrarán que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad, a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

- Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto pone al interlocutor a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.

5.1.3. Empatía

Es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de los demás. Está dirigida, entre otras cosas, a la escucha activa, la comprensión y el apoyo. Es precisamente esa comprensión de las motivaciones de los demás la que genera que seamos más receptivos, tolerantes y podamos entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Recomendaciones:

- Demuestre al usuario que le ha entendido perfectamente y que se ha enterado bien de su problema.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse.

5.1.4. Capacidad de solución de problemas

Es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados o a situaciones difíciles, emprendiendo las acciones necesarias para corregirlos con sentido común e iniciativa. Por ejemplo, cuando se atiende público, se presentan casos en los que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada. En estos casos se recomienda:

12

- 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: entender que el ciudadano se queja de un servicio, no de la persona.
- Usar frases como “lo comprendo”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

5.2. APLICACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Como se mencionó anteriormente, el Departamento Nacional de Planeación busca con el Protocolo de Atención, estandarizar modelos de comportamiento enfocados en brindar al ciudadano una experiencia efectiva en las entidades del Estado. Por ésto, en el diagnóstico realizado en las Procuradurías regionales y provinciales y en el canal telefónico del Centro de Contacto, se evaluó este aspecto y se evidenció la necesidad de reforzar la conducta de los funcionarios en las interacciones con los ciudadanos.

Por lo anterior, se tuvo en cuenta la psicología y las teorías de aprendizaje social, las cuales permiten abordar el tema desde las habilidades sociales, debido a que son una característica de la conducta del ser humano y pueden mejorar a través de experiencias adecuadas.

Esto permite que los funcionarios encargados de la atención al ciudadano se concienticen de sus comportamientos y mejoren las interacciones con los ciudadanos, haciendo que los procesos de servicio sean más satisfactorios.

5.3 ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, especialmente aquellos que atienden al ciudadano, debe tener en cuenta las siguientes características o atributos para brindar un servicio de calidad:

5.3.1. Oportuno

Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano.

Ejemplo: Darle a los ciudadanos respuesta en los términos de Ley.

5.3.2. Efectivo

El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano. Ejemplo: Dar respuesta completa y coherente a la solicitud del ciudadano.

5.3.3. Innovador

La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad. El funcionario debe ser creativo para dar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio. Ejemplo: Utilizar el Centro de Relevos cuando se acerque a un punto de atención una persona con discapacidad auditiva.

Adicional a lo anterior, para que el servicio tenga criterios de excelencia y calidad, los funcionarios deben tener en cuenta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, como, por ejemplo, el número de veces que éste debe acercarse o llamar a la entidad para la gestión de su requerimiento, tiempos claros de espera y de respuesta. Además, es necesario que se apropien del rol del servicio, que va más allá de sólo dar información, pues en realidad su labor es ser garante de los derechos de la ciudadanía, impactando en la vida y en el desarrollo de la misma.

También, es fundamental diseñar estrategias específicas de atención para población en condiciones de vulnerabilidad y reducir las barreras de acceso a los servicios, con el fin que el ciudadano pueda contactar a la Procuraduría General de la Nación, de manera oportuna y eficiente por todos los canales de atención telefónico, escrito, virtual o presencial.

5.3.4. Confiable

Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Ejemplo: Dar respuesta a un Derecho de Petición, teniendo en cuenta los procedimientos internos de la entidad y la normatividad vigente que haya del tema.

5.3.5. Incluyente

El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas. Ejemplo: Atender sin prejuicios a una persona que durante la interacción le mencione al funcionario que es bisexual.

5.3.6. Calificado – Roles de agentes de atención

Durante el ciclo de servicio los funcionarios deben tener los perfiles idóneos, cumplir funciones y responsabilidades específicas, lo cual permite organizar y brindar una atención e información con calidad de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. Ejemplo: Transferir una llamada al abogado del Centro de Contacto para que brinde asesoría jurídica a un ciudadano.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

Servicio al Ciudadano **Sin Atributos**

- Ser “confianzado”, usando términos que exceden el trato formal. Ejemplos: Decirle a una ciudadana mijita, niña, corazón.
- Discriminar a los ciudadanos en razón a su etnia o género.
- Informarle al ciudadano que ingresa al punto de atención que venga más tarde, porque los funcionarios están en una capacitación, no han llegado de almorzar o se les presentó un inconveniente personal.
- Informarle al ciudadano que está en la sala de espera, que ya son las 4:30 pm y que su trámite se demora más de una hora, por eso es necesario que regrese al otro día para ser atendido.
- Hacer volver al ciudadano que se acerca al punto de atención de forma presencial, para que radique su petición, queja, reclamo o sugerencia por el canal escrito.
- Desconocer los servicios y trámites de la entidad.
- Ofrecer soluciones y respuestas que no son ciertas o incompletas.
- Exigir documentos innecesarios.
- Remitir al ciudadano de dependencia a dependencia sin solucionar su problema.
- No tener horarios de atención visibles para el ciudadano en las Procuradurías regionales, provinciales o distritales.

Servicio al Ciudadano **Con Atributos**

- Ser gentil, cortés y servicial en la interacción con los ciudadanos.
- Brindar una atención con enfoque diferencial.
- Ordenar la atención para que el punto de atención tenga en todo momento un funcionario capacitado para atender a los ciudadanos.
- Ser puntual y cumplir con los horarios de atención, recordando que el ciudadano que llegue o esté dentro del punto de atención a las 4:59 debe ser atendido ese mismo día.
- Recepcionar la petición, queja, reclamo o sugerencia de manera inmediata, por el mismo canal de atención que el ciudadano está haciendo contacto con la entidad en ese momento.
- Conocer y apropiarse de la información del Portafolio de servicios y demás herramientas o documentos de la entidad, que permitan brindar una información con calidad al ciudadano.
- Conocer las competencias de las diferentes dependencias de la Procuraduría General de la Nación y de las otras entidades donde remita al ciudadano.
- Horarios de atención publicados en un lugar visible para el ciudadano, en las Procuradurías regionales, provinciales o distritales. (Resolución No. 605 de Junio 25 de 2019)
- Conocer el perfil del ciudadano que acude a la entidad, para diseñar estrategias específicas para el mejoramiento del acceso y efectividad de algunos servicios.



6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

6.1 GENERALIDADES

A continuación se describirán las pautas y habilidades sociales que deben tener en cuenta los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, para lograr un proceso eficiente y satisfactorio en todos los puntos del canal presencial, como lo son: el Centro de Atención al Público CAP, las Procuradurías regionales, provinciales y distritales.

Habilidades sociales que aplican sólo a la atención en el canal presencial

Las siguientes habilidades sólo aplican al Canal Presencial, pues para que el ciudadano las perciba, debe tener contacto visual con el funcionario encargado de realizar la atención.

15

Comunicación no verbal: Son mensajes a través de expresiones corporales que emite un individuo sobre sí mismo a los demás, cuando decide no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente.

Tenga en cuenta: Los mensajes no verbales pueden reemplazar las palabras, pueden repetir o enfatizar lo que se está diciendo, o pueden contradecir el mensaje verbal. (Caballo, 2002)

a) Mirada: La mirada es uno de los indicadores más importantes de los componentes no verbales, es un indicador de estar prestando atención a las personas con las que interactuamos; las podemos mirar centrándonos en la mitad superior de su rostro, en especial en sus ojos, para establecer un contacto visual mutuo, el cual favorece la interacción. Cuando una persona mira, se está cumpliendo con la función de sincronización. (Caballo 2007), es por esto, que la mirada es una potente señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

b) Expresión facial: Es posiblemente el mejor recurso para la trasmisión de emociones, ya que es la parte del cuerpo con mayor expresividad y la que más se percibe en la interacción con otra persona. Normalmente, una conducta socialmente habilidosa, se acompaña de expresiones faciales que van acorde con el mensaje que se pretende transmitir.

c) Postura corporal: La posición del cuerpo refleja actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y como nos relacionamos con el entorno; por eso, en funciones de servicio, es importante tener posturas de acercamiento, como inclinar el cuerpo un poco hacia adelante y tener presente no cruzar los brazos para evidenciar que se está escuchando y se está brindando una atención completa.

d) Apariencia personal: Se refiere al aspecto exterior de una persona, siendo la presentación de una imagen propia a los demás, es una parte esencial de la conducta social, pero tiene que hacerse de un modo adecuado. (Caballo, 2002).

Para tener una buena presentación personal, su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que está asumiendo, con el fin de guardar adecuadamente la imagen institucional. La ropa y los accesorios juegan un papel importante en la impresión que los demás se forman del individuo.

Nota: Es importante aclarar que la anterior recomendación, no va en contra del libre desarrollo de la personalidad del funcionario, debido a que se realiza por la investidura que ostenta el funcionario respecto de la entidad que representa durante la atención.

Recomendaciones Generales:

- **Evite los distractores:** La persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición. Por esta razón, durante el proceso de servicio al ciudadano, no se deben utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer, maquillarse, arreglarse las uñas o hablar con compañeros del trabajo de temas personales.

- **El uso del carné:** Es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

- **Cumpla estrictamente los horarios:** Es fundamental dar cumplimiento a la Resolución 605 de junio 25 de 2019, respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, turnos de almuerzo y salida. Recuerde que debe atender a todas las personas que están dentro del punto de atención antes de las 4:59 pm o que lleguen a esa hora.

En caso que necesite dejar su puesto de trabajo por un período de tiempo corto, asegúrese de que algún compañero suplirá su ausencia. Si lo necesita dejar por un periodo de tiempo largo, asegúrese que la persona que lo reemplazará, tiene el conocimiento y la disposición para atender a los ciudadanos.

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

Si en el punto de atención hay un espacio para atender ciudadanos, diferente a su puesto de trabajo, asegúrese que tenga los siguientes elementos básicos para brindar una atención óptima:

- Papel, esfero, escritorio, sillas
- Verificar que el computador tiene acceso a internet
- Verificar que puede ingresar a los sistemas de información de la entidad
- Revisar que el puesto tiene buena iluminación
- Revisar que la impresora funciona y cuenta con tinta y papel.
- Debe tener clara la ubicación de la información de todos los puntos de atención de la Procuraduría, por si el ciudadano requiere está información.
- Dé al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

Nota: Si alguno de estos requerimientos no está disponible el funcionario debe escalar la solicitud a su jefe inmediato.

6.2 CICLO DE SERVICIO PRESENCIAL

A continuación, encontrará directrices para cada uno de los momentos en los que se desarrolla la atención al ciudadano, en este canal de atención:

6.2.1. Ingreso a la Entidad:

Es necesario que todos los puntos presenciales de la Procuraduría General de la Nación tengan los horarios de atención actualizados, en un lugar visible y preferiblemente a la entrada, para el ciudadano reciba una información veraz y oportuna. (Resolución 605 de junio 25 de 2019)

6.2.2 Interacción con el vigilante:

Recomendaciones para los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso. Si un ciudadano tiene alguna limitación física, ubicarlo en lugar adecuado en la sala de espera.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a a la Procuraduría”.
- Hacer contacto visual con los ciudadanos y sonreírles; evitar mirarlos con desconfianza.
- 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 debe solicitar el documento de identidad de un ciudadano para registrar su entrada, realice la solicitud de manera cordial y respetuosa. En caso de que el ciudadano no cuente con un documento que lo identifique, nunca niegue el ingreso al punto de atención.
- Brinde orientaciones claras al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos, la ventanilla a la cual debe dirigirse, la ubicación de la sala de espera o el piso asignado, y la oficina en la cual será atendido por el funcionario encargado de brindarle la atención.
- Generalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de atención, su labor es dirigirlos con el funcionario encargado de orientar o atender a los ciudadanos. En ningún caso brinde la orientación o respuesta del requerimiento del ciudadano. Si le realizan una pregunta sencilla, por ejemplo, si están prestando el servicio, puede informar de manera puntual, sin descuidar la seguridad.

6.2.3. Atención por parte del funcionario

Saludo:

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

Desarrollo del servicio:

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y demuéstrelle que está dispuesto a escucharlo con atención.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo al relato del ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con la mayor información para orientar mejor al ciudadano o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Solicite y rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio.
- Tenga en cuenta que el ciudadano puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.
- Verifique que el ciudadano tenga todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele qué le falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de diligenciar el documento faltante en el punto de atención, ofrézcale esta opción al ciudadano. Si es necesario diligenciar un formato, explíquelo cómo debe hacerlo.
- Recepcione y registre en el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SIGDEA todas las solicitudes ciudadanas. (Lo anterior, teniendo en cuenta el numeral 3.2.1 de la Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación)

6.2.4. Respuesta del funcionario

- Responda las preguntas del ciudadano y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa. Explíquelo los pasos que debe seguir para acceder a su trámite o servicio.
- Brinde la información de acuerdo a los documentos oficiales de la entidad.
- Propóngale al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece la Procuraduría para abordar su problemática y, si es el caso, las demás opciones que también le pueden ofrecer otras entidades.
Por ejemplo, si lo que puede hacer la Procuraduría es una solicitud preventiva de vigilancia de actuaciones, explíquelo en primera instancia al ciudadano lo que se puede hacer y en qué consiste esta vigilancia; después, de manera tranquila, déjele claro los requerimientos que no puede resolver la Procuraduría.
- Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo por qué debe ir a otra entidad, informe la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos.
- Retroalimentar al ciudadano con el proceso que se va a realizar, cómo se va a hacer y si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información. Para esto, puede leerle el contenido de la petición, tal cual quedó registrada en el SIGDEA, haciendo énfasis en la dirección de notificación, para verificar que toda la información está acorde con los datos suministrados.
- Infórmele cual será la dependencia, área o profesional que le dará trámite a su solicitud, y bríndele siempre los términos de ley para dar la respuesta.
- Bríndele el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

6.2.5 Finalización del servicio:

Despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano si la información que le brindó respondió a su solicitud, y si puede colaborarle en algo más. Después, despídase amablemente con una sonrisa, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- Recuérdele los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la Procuraduría General de la Nación (presencial, escrito, virtual y telefónico).
- Finalmente, el ciudadano se retira del punto de atención de la Procuraduría.

6.3. ATENCIÓN PRIORITARIA

Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres gestantes, hombres y mujeres con bebé en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

En el nivel central, el Centro de Atención al Público CAP brinda la atención prioritaria a través de un sistema de digiturno, el cual permite administrar y priorizar los turnos, a los ciudadanos que tengan las particularidades anteriormente mencionadas, generando una fila virtual que es guiada por un número de asignación de turno, el cual es visualizado por medio de un tablero digital.

En las Procuradurías regionales, provinciales y distritales, se debe organizar la atención, priorizando a estas personas, utilizando el mecanismo que tenga el punto de atención para asignar el turno.

19

Para la atención prioritaria tenga en cuenta lo siguiente:

- **Los niños, las niñas y adolescentes** son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.

Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Por lo anterior tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Tienen prelación sobre los demás usuarios.

Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.

Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.

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

• **Los adultos mayores** deben ser respetados y contar con una atención prioritaria, la cual requiere una disposición particular. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No use diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende y escuche hasta donde le sea posible.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

• **Personas con discapacidad visual:** El turno prioritario debe ser leído al entregarlo, además es necesario utilizar la voz, cuando sea el momento del turno.

• **Para los demás grupos poblacionales,** personas de comunidad étnica o nativa, mujeres gestantes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario, una vez entran a la sala de espera, debe dárseles turno prioritario.

20

Finalmente confirme que la persona sea guiada con el funcionario encargado de brindar la atención, los turnos prioritarios de estos grupos poblacionales se deben realizar por orden de llegada.

6.4 ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. (Ministerio del Interior 2016, pag 4)

A continuación, se describe información que deben conocer acerca de estos grupos poblacionales y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos.

6.4.1. Atención a personas con discapacidad

La Ley 1346 de 2009 aprueba en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

La Ley 1346 de 2009 define que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

El artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”.

A su vez el artículo 2, de la Ley 1618 de 2013 define que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

A continuación, se describen las categorías de discapacidad desarrolladas en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Justicia y del Derecho y otras entidades:

Movilidad: Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.

Sensorial auditiva: En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

Sensorial visual: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

Sistémica: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.

Mental cognitivo: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.

Mental psicosocial: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras.

Voz y habla: Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

Piel, pelo y uñas: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel, de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel.

Sensorial gusto, olfato, tacto: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad:

A continuación se brindan algunas recomendaciones que realiza el Departamento Nacional de Planeación, al respecto del abordaje de la atención de ciudadanos con discapacidad:

- Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

- **Personas con discapacidad auditiva:**

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde a la comunicación. Por lo anterior, se recomienda:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si sabe lengua de señas, diríjase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevo, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.

Para esto debe realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página www.centroderelevo.gov.co
 2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
 3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
 4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
 6. Ingrese usuario y contraseña.
 7. Dé click en el botón iniciar chat.
 8. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario de la Procuraduría General de la Nación y la persona sorda.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
 - Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
 - Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo.

• **Personas con discapacidad visual**

Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si desea ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el punto de atención.
- Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- Ponga a disposición del ciudadano con discapacidad el material en Braille que tiene la Procuraduría General de la Nación.
- Cuando se entreguen documentos, mencione y oriente con claridad cuáles son, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato".
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

• **Personas con discapacidad física (movilidad)**

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de ésta.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

• **Personas con discapacidad cognitiva**

- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad.

Recuerde:

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando realice la atención.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- No vea a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles

Para mayor información puede consultar la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en el siguiente [link](#).

6.4.2. Atención a persona de talla baja

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

6.4.3. Perteneciente a comunidad étnica

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos.

Por lo anterior el funcionario debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

6.4.4. Género y diversidad sexual

El Ministerio de Salud y de Protección Social establece que “La sexualidad es una condición humana y como tal es un campo de aplicación de los Derechos Humanos. En la historia uno de los anhelos universales de las personas ha sido el reconocimiento del disfrute libre de la sexualidad y la reproducción. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos aceptados hoy en el mundo y en Colombia, responden a la reivindicación y reconocimiento de que todas las personas somos dueñas de nuestro cuerpo y de nuestra sexualidad y que cada individuo puede decidir sobre su vida sexual y reproductiva sin presiones ni coerciones”.

Por su parte, la Federación Internacional de Planificación de la Familia (IPPF) define la sexualidad como “un concepto en evolución que comprende la actividad sexual, las identidades de género, la orientación sexual, el erotismo, el placer, la intimidad y la reproducción. Está constituida mediante la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales” (IPPF, 2008. p.11).

A continuación, se definen conceptos relevantes que se encuentran en la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos del Ministerio de Salud y Protección Social, que le permitirán brindar una mejor atención:

- **Orientación sexual:** Hace referencia a la atracción afectiva y erótica que experimentan las personas hacia otras personas. La persona homosexual dirige su atracción hacia personas del mismo sexo. En la persona heterosexual la atracción afectiva y erótica se presenta hacia personas del sexo contrario y en las personas

bisexuales tal atracción y afecto puede darse indistintamente con personas tanto del mismo sexo como del sexo contrario.

- **Género:** El género es la construcción social que existe sobre los cuerpos o el conjunto de reglas y convenciones establecidas por la sociedad que definen las pautas de comportamiento a seguir por hombres y mujeres, de tal forma que usualmente las mujeres se identifican con el género femenino y los hombres con el género masculino. Sin embargo, la construcción del género es diversa y existen personas que transitan por diversas manifestaciones del género y que no necesariamente se corresponden con las características del sexo biológico. Hombres transgénero y mujeres transgénero tienen identidades masculinas o femeninas que no necesariamente se ajustan al sexo asignado biológicamente.
- **Identidad de género:** Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

Recomendaciones que facilitan la atención:

- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.
- Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.

6.4.5. Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

El artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 define las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente”.

A continuación, se brindarán algunas recomendaciones para la atención de personas víctimas:

- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima. Mantenga el contacto visual.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Sea consciente de que todo lo que dice, generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.



7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

7.1 GENERALIDADES

27

- Recuerde y ponga en práctica las sugerencias brindadas, para el uso adecuado del tono y volumen de la voz y la fluidez al hablar. En ese canal de atención cobran especial importancia.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- 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
- Mantener una postura relajada y natural proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Utilice los guiones establecidos en la Entidad durante los diferentes momentos de atención al ciudadano en la llamada.
- Confirme la información suministrada por el ciudadano.
- Revise que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Infórmese sobre las novedades del servicio mientras estuvo fuera de turno.

7.2 CICLO DE SERVICIO TELEFÓNICO – CENTRO DE CONTACTO

7.2.1. Llama a la entidad

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.

7.2.2. Atención del funcionario

- Siempre utilice el guion de saludo: Procuraduría General de la Nación, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿en qué le puedo colaborar?, ¿en qué le puedo ayudar?
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

7.2.3. Requerimiento ciudadano

- Preste atención a lo que el ciudadano le está diciendo, no hacerlo lo hará cometer errores, como pedir la información nuevamente.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo al relato del ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con la mayor información para orientar mejor al ciudadano o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Solicite y rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio. Tenga en cuenta que el ciudadano puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.
- Informe al ciudadano sobre los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Recépcione y registre en el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SIGDEA todas las solicitudes ciudadanas. (Lo anterior, teniendo en cuenta el numeral 3.2.2 de la Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación).

7.2.4. Validación de la información

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Retome la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

7.2.5. Transferencia de llamada a un abogado

- Identifique de acuerdo al relato del ciudadano, si es necesario transferir la llamada al abogado.
- Explíquelo al ciudadano que se transferirá la llamada a un abogado para que le brinde una atención más especializada.
- Cuando el abogado reciba la llamada, debe utilizar el siguiente guion: Buenos días/tardes/noches”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

7.2.6. Respuesta del funcionario

- Responda las preguntas del ciudadano y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa. Explíquelo los pasos que debe seguir para acceder a su trámite o servicio.
- Brinde la información de acuerdo a los documentos oficiales de la entidad.
- Propóngale al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece la Procuraduría para abordar su problemática y, si es el caso, las demás opciones que también le pueden ofrecer otras entidades.
Por ejemplo, si lo que puede hacer la Procuraduría es una solicitud preventiva de vigilancia de actuaciones, explíquelo en primera instancia al ciudadano lo que se puede hacer y en qué consiste esta vigilancia; después, de manera tranquila, déjele claro los requerimientos que no puede resolver la Procuraduría.
- Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo por qué debe comunicarse con otra entidad, informe los datos de contacto y el horario de atención.
- Retroalimente al ciudadano con el proceso que se va a realizar, cómo se va a hacer y si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información. Para esto, puede leerle el contenido de la petición, tal cual quedó registrada en el SIGDEA, haciendo énfasis en la dirección de notificación, para verificar que toda la información está acorde con los datos suministrados.
- Infórmele cual será la dependencia, área o profesional que le dará trámite a su solicitud, y bríndeles siempre los términos de ley para dar la respuesta.
- Bríndeles el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

7.2.7. Finalización de la llamada

Despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano si la información que le brindó respondió a su solicitud, y si puede colaborarle en algo más.
- Utilice el guion y despídase amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” (nombre) o “Señora” (nombre) gracias por comunicarse con la PGN, recuerde que le hablo (nombre y apellido), deseamos que tenga un excelente día.
- Recuérdele los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la Procuraduría General de la Nación (Presencial, escrito, virtual y telefónico).
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

7.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Recomendaciones para la atención:

- Verificar que conoce las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
 - Tener en el computador el directorio actualizado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada, en los diferentes puntos de atención de la Procuraduría General de la Nación.
 - El conmutador y las oficinas también deben usar el guion de saludo:
 - Para el conmutador: Procuraduría General de la Nación, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
 - Para las oficinas del nivel central: Nombre del área, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
 - Para las Procuradurías regionales: Procuraduría Regional XXX, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
 - Para las Procuradurías provinciales: Procuraduría Provincial XXX, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
- 30
- Tenga en cuenta que los ciudadanos o compañeros de trabajo se comunican constantemente por este canal de atención, por lo anterior debe contestar siempre su extensión y atender la llamada de manera respetuosa y amable.
 - Si se puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciorarse que al ciudadano le quedó clara.
 - En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquelo el área con la cual está contactado y que le transferirá la llamada al área encargada.
 - Al transferir la llamada a otra área u oficina, pídale al ciudadano o compañero de trabajo que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área. Marque la extensión, espere a que contesten e informe a quien contesta que va a transferir una llamada del señor o señora (XXX). En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que, en efecto, alguien va a atender al ciudadano o compañero de trabajo.
 - En caso de que no contesten la extensión suminístrele el número en donde puede recibir la información.
 - Recuerde que no hay nada más molesto para quien se comunica que cuando se transfiere su llamada a otra extensión nadie le conteste.
 - En caso de que los agentes telefónicos del conmutador evidencien que un ciudadano se está comunicando varias veces, con una oficina o funcionario y no ha sido atendido, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y dígame que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo electrónico. Informe al encargado del tema con copia al jefe de oficina a través de correo electrónico la situación.
 - Utilice el guion y despídase amablemente, llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” (nombre) o “Señora” (nombre) gracias por comunicarse con la Procuraduría General de la Nación/Procuraduría Regional (XXX)/Procuraduría Provincial (XXX).

7.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Independientemente por el canal que interactúen los ciudadanos, la atención debe ser incluyente, sin importar la condición de las personas.

Por lo anterior, para la atención por el canal telefónico con Enfoque Diferencial, se tendrán en cuenta los mismos grupos poblacionales y la mayoría de información referenciada en el canal presencial, debido a que la misma es común a los dos canales de atención; sin embargo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga un tono de voz amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que requiera algún tipo de apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso del Centro de Relevos en caso de requerirlo.



8 DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes tanto de los funcionarios como de los ciudadanos, en el desarrollo de todo el documento hemos mencionado los deberes de los funcionarios, a continuación, mencionaremos los derechos a los cuales deben acogerse:

- Recibir capacitación en temáticas relevantes para la atención al ciudadano.
- Recibir capacitación de inducción, antes de iniciar su labor en alguno de los puntos de atención de la Procuraduría General de la Nación.
- Recibir las herramientas y documentos necesarios para el desarrollo de su labor, para esto, tenga en cuenta que la División de Registro y Control y Correspondencia y la División Centro de Atención al Público - CAP ha elaborado los siguientes documentos:

- [Guía](#) para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.
- [Portafolio de Servicios](#)
- Preguntas Frecuentes
- [Caracterización de usuarios](#)
- [Carta de Trato Digno a Ciudadanos](#)
- Material institucional inclusivo:
 - Braille en sala de espera (físico)
 - Videos Lenguas de Señas Colombianas en sala de espera (digital)
 - Cartillas nativas (físico)

- Tenga en cuenta la [Guía del Lenguaje Claro](#) para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Tener computador, cámara, micrófono, audífonos, internet, teléfono e impresora.
- Contar con espacios adecuados y cómodos para la atención de los ciudadanos.
- Recibir trato cortés y respetuoso por parte de sus superiores o jefes.

BIBLIOGRAFÍA

- Caballo,V. (2007) Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013 y 2018). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Ministerio del Interior - El Enfoque Diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado.
- Ley 1346 de 2009
- Ley Estatutaria 1618 de 2013
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1448 de 2011
- CONPES 3649 de 2010
- CONPES 3785 de 2013
- Decreto 19 de 2012
- Procuraduría General de la Nación, Plan Estratégico Institucional - PEI 2017 – 2021 “ Por una Procuraduría Ciudadana”.
- Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Salud y Protección Social y otras entidades, Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia.
- Centro de Relevo Colombia, <https://centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente.
- Ministerio de Salud y de Protección Social, Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos

