



UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO

Aprobado por el Comité de Control Interno y Gestión de la Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander
Mediante Acta N° 04 de mayo 02 de 2.016

Bucaramanga, mayo de 2.016

Contenido

Estructura Organizacional	6
¿Quiénes somos?	6
Naturaleza	7
Visión.....	7
Misión	7
Política de Calidad	7
¿Qué es el servicio al ciudadano?	8
Atributos del Buen Servicio al Ciudadano	8
Protocolo de atención presencial	10
Recomendaciones generales.....	10
Presentación personal	10
Comportamiento:	10
Expresividad en el rostro:	10
La voz y el lenguaje:	10
Postura:	10
El puesto de trabajo:	10
Acciones de anticipación.....	11
Porteros:	11
Orientadores o anfitriones	11
Servidores de ventanilla	12
Contacto inicial con el ciudadano	12
Desarrollo del servicio:	12
Retiro del puesto de trabajo	13
Remisión a otra dependencia u oficina	13
Solicitud de servicio demorada	14
Finalización del servicio	14
Seguimiento y Trazabilidad	14
Atención preferencial	15
Adultos mayores y mujeres embarazadas	15
Atención a niños, niñas y adolescentes	15
Personas en situación de vulnerabilidad.....	15
Grupos étnicos minoritarios	16
Personas en situación de discapacidad	16
Atención a personas en situación de discapacidad visual	16
Atención a personas en situación de discapacidad auditiva, o hipo acústicas	17
Atención a personas en situación de discapacidad mental	18
Atención a personas de talla baja	18
Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles	18
Protocolo de atención Telefónica	20
Servidor público.....	20
Canal de atención	20
Recomendaciones generales.....	20
Algunos consejos adicionales	21
El tono de voz	21
El lenguaje	21
Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”	21
La vocalización	22
La velocidad	22

El volumen	22
CENTRO DE CONTACTO	22
Acciones de anticipación.....	22
En el contacto inicial.....	22
En el desarrollo del servicio.....	22
Si debe poner la llamada en espera:	23
En la finalización del servicio	23
Atención telefónica en conmutador y oficinas	24
Acciones de anticipación.....	24
En el contacto inicial.....	24
En el desarrollo del servicio	24
En la finalización del servicio	25
Seguimiento y Trazabilidad	25
Protocolo de atención virtual	26
Recomendación general	26
Acciones de anticipación.....	26
En el desarrollo del servicio.....	26
En la finalización del servicio	27
Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico	28
CHAT.....	28
Acciones de anticipación	28
En el contacto inicial	28
En el desarrollo del servicio	29
En la finalización del servicio	30
CHAT GRUPAL.....	31
Acciones de anticipación.....	31
En el contacto inicial.....	31
En el desarrollo del servicio.....	31
En la finalización del servicio	31
Protocolo de atención por correspondencia	32
Correspondencia.....	32
Acciones de anticipación	32
En el contacto inicial	32
En el desarrollo del servicio	32
Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.....	32
En la finalización del servicio	33
Seguimiento y Trazabilidad	33
Buzones de sugerencias	33
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	34
Derechos de los ciudadanos	34
Deberes de los ciudadanos	35
Deberes de las autoridades	35

INTRODUCCION

Las Unidades Tecnológicas de Santander por ser una institución de educación superior y buscando la excelencia que la acredite como una de las mejores en su ramo, se trazó como objetivo crear un ambiente generador de confianza en los ciudadanos que la frecuentan y sus servidores públicos.

El educando es la razón de ser de las instituciones de educación como la nuestra, por lo tanto es nuestro deber esforzarnos en la atención de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, las Unidades Tecnológicas de Santander orientan sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, productos y servicios para que cumplan con los requisitos y expectativas de la comunidad educativa y población en general.

El grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, será el que se encargue de recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDyF), que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Institución o de sus funcionarios.

Los mecanismos que se utilizaran permitirán que se agilice los trámites internos y externos de su comunidad educativa y población en general, que se brinde información oportuna de todo tipo y especialmente, que se ofrezca un servicio amable, oportuno y efectivo.

Para ello, se formula el presente PROTOCOLO el cual define claramente no solo las actividades que desarrollará la Oficina de Atención al Ciudadano, sino además el compromiso de la institución en general, para que se pueda dar atención de manera inmediata y oportuna.

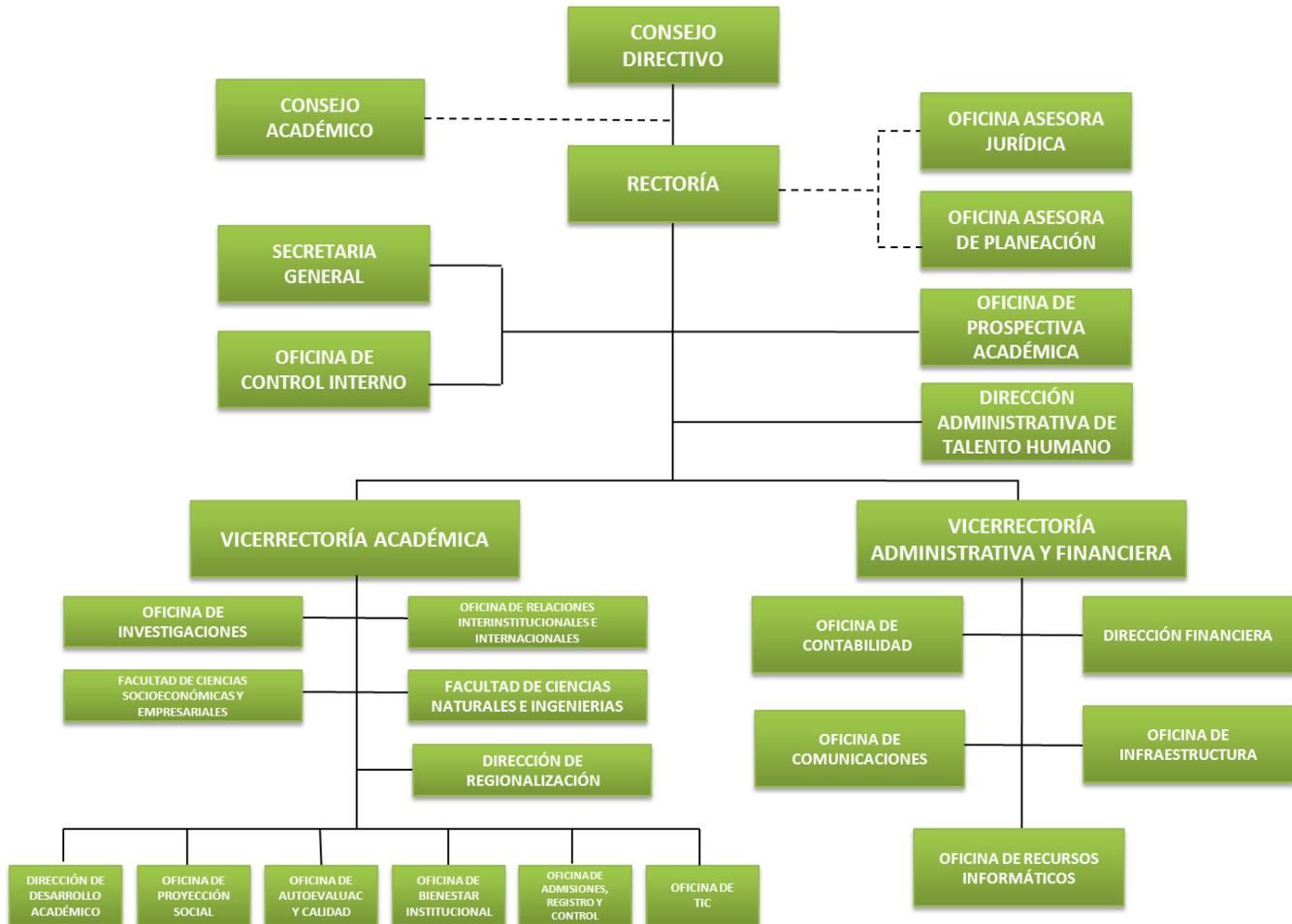
Este documento estandariza los protocolos para los canales de servicio y atención al ciudadano que tiene la institución y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, y asimismo extenderlo a todos los funcionarios y/o servidores públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

El presente instrumento se construyó con base en los lineamientos establecidos en el documento de trabajo – borrador “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Programa de Renovación de la Administración Pública Departamento Nacional de Planeación 2012”.

La oficina de atención al ciudadano como dependencia adscrita a la Secretaría General de las Unidades Tecnológicas de Santander, propenderá porque los servidores públicos al servicio de la institución conozcan de los procesos, los libretos a adoptar para atender los diferentes canales de atención y que el contenido de este protocolo se socialice y se aplique.

Por último, reconocer y agradecer al Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional del Servicio al Ciudadano - quien con su documento de trabajo, protocolos de servicio al ciudadano, nos dio un punto de partida para la construcción de nuestro propio protocolo.

Estructura Organizacional.



¿Quiénes somos?

Con el ánimo de comprender la razón de ser de la institución, a continuación mencionamos, ¿quiénes somos como institución del Estado?

Naturaleza

Las Unidades Tecnológicas de Santander es una institución estatal de educación superior, constituida como establecimiento público descentralizado del orden departamental, de carácter tecnológico, creada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza No 90 de 1963 con autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Visión

Las Unidades Tecnológicas de Santander, serán una institución universitaria, acreditada y reconocida por la calidad en la formación de ciudadanos de bien, que contribuirán al desarrollo social, económico, científico, tecnológico, ambiental y cultural.

Misión

Somos una Institución pública de educación superior del orden departamental, dedicada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

Política de Calidad

Las Unidades Tecnológicas de Santander están comprometidas con la excelencia académica en la formación de tecnólogos y profesionales en el campo de las Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y las Ciencias Naturales e Ingenierías, centrada en la calidad de la docencia, con procesos de autoevaluación y autorregulación, mejorando continuamente la infraestructura y el Sistema Integrado de Gestión al servicio del Estudiante.

¿Qué es el servicio al ciudadano?

La palabra servicio define la condición de alguien que está dispuesto a ofrecer asistencia o auxilio a alguna persona o entidad para que con su ayuda pueda satisfacer los requerimientos presentados por estos.

Ayudar a los demás es la premisa que guía nuestra vocación interna y que nos compromete con el quehacer diario de nuestra institución el cual es el de satisfacer a la comunidad educativa y población en general de sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

Los servidores públicos al servicio de las Unidades Tecnológicas de Santander entendemos que la atención al ciudadano es una prioridad y que nuestros esfuerzos se deben encaminar a garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

El servicio y la atención al ciudadano en las Unidades Tecnológicas de Santander está dirigido a facilitar y brindar toda la información necesaria de cada uno de los procesos que se realizan conforme a los lineamientos legales e institucionales.

Atributos del Buen Servicio al Ciudadano

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, para que un servicio sea de calidad debe cumplir con los siguientes atributos.

- **Respetuoso**

Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan las diferencias que existen entre ellos.

- **Confiable**

Se presta de tal forma que la comunidad educativa y población en general confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- **Amable**

Es la manera cortés y sincera de prestar el servicio, otorgándole a la comunidad educativa y población en general la importancia que se merece.

- **Empático**

El servicio se ofrece con respeto y consideración colocándose en el lugar del otro para que este se realice con calidad.

- **Efectivo**

Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

- **Oportuno**

Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada 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. Lo servidores públicos al servicio de las Unidades Tecnológicas de Santander, debemos entonces:

- Informarnos sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la institución para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta las Unidades Tecnológicas de Santander, incluidas las novedades o los temas coyunturales, que puedan afectar la atención durante su turno de servicio.
- Seguir el procedimiento (el 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.
- Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe 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.

Protocolo de atención presencial

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

Recomendaciones generales

Presentación personal: La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la persona que presta el servicio y a la institución. Es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional, manteniendo la identificación (escarapela) del servidor de manera visible.

Comportamiento: Realizar actividades diferentes a las asignadas en el puesto de trabajo tales como comer, 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.

Expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante. No hace falta sonreír de manera forzada, ni presentar actitudes postizas que incomoden a su interlocutor. Debe mirarlo a los ojos, demostrándole interés real en el querer escuchar, esto dará credibilidad a la información que éste quiera transmitir. El lenguaje gestual y corporal, debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo, las palabras que se utilicen cuando se entable una conversación debe ser del uso común, familiar dentro de su entorno regional. El tono de voz es parte importante, hay que modular de acuerdo con las diferentes situaciones vocalizando de manera clara, para que la información sea comprensible y el mensaje llegue.

Postura: Se debe adoptar una postura relajada mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas, demostrando confianza y seguridad en lo que se hace. Las posturas rígidas o forzadas generan distancia.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo evidencia profesionalismo y seriedad, de lo contrario, si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Acciones de anticipación

Porteros:

Se recomienda a los porteros:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a las Unidades Tecnológicas de Santander”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás objetos 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 institución.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones

El orientador o anfitrión puede ser cualquier servidor responsable de las diferentes oficinas de la institución y a él le corresponde:

- Organizar su equipo de trabajo para brindar atención eficiente y ágil al ciudadano.
- La información por ser oficial debe ir orientada para ser atendida acorde a las disposiciones institucionales y las normas vigentes.
- En caso de que un ciudadano no tenga consigo los documentos solicitados para la realización de su trámite, se le debe indicar cuál es la información faltante y los términos de ley e invitarlo a que regrese cuando tenga los documentos completos.
- Si el trámite a realizar por el ciudadano no es de competencia de la institución, el funcionario deberá indicarle la entidad encargada y su ubicación. En caso de que el ciudadano insista en radicar la petición, se le informará que se le radicará, pero que se enviará a la institución competente.
- Si el ciudadano trae la petición por escrito y manifiesta que desea radicarla, se le informará el procedimiento para hacerlo en la ventanilla correspondiente, en donde el funcionario competente le entregará el número de radicado y le indicará los medios para hacer seguimiento a su petición.
- Priorizar la atención a los discapacitados, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, garantizando el funcionamiento de la ventanilla prioritaria o, en su defecto, el turno preferencial.

Servidores de ventanilla

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos de la Unidades Tecnológicas de Santander, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; para todo caso corresponde:

Contacto inicial con el ciudadano

- 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 “Señor” o “Señora”, no tutear, no utilizar palabras cariñosas ni discriminatorias: la Constitución Política Colombiana no establece categorías de ciudadanos.
- Cuando el Ciudadano manifieste que quiere presentar una queja, ante las UTS, el funcionario que lo está atendiendo, diligenciara el formato “R-GA-07” (ver figura 1) de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, y le recibirá su escrito y demás anexos.

		<p>GESTION ADMINISTRATIVA</p>		<p>PÁGINA: 1 DE: 1</p>	
<p>R - GA - 07</p>		<p>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</p>		<p>VERSIÓN: 05</p>	
<p>EVALÚE NUESTRA ATENCIÓN</p>					
<p>FECHA: _____</p>		<p>HORA: _____ P.Q. R.S.D Y F _____</p>		<p>RADICADO NUMERO _____</p>	
<p>DEPENDENCIA</p> <p>_____</p>		<p>SERVICIO SOLICITADO</p> <p>_____</p>		<p>LA QUEJA SE RECEPCIONA POR VIA</p> <p><input type="checkbox"/> VERBAL</p> <p><input type="checkbox"/> TELÉFONICA</p> <p><input type="checkbox"/> PAGINA WEB</p> <p><input type="checkbox"/> ESCRITA</p>	
<p>NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ</p> <p>_____</p>					
<p>ESCRÍBANOS SU QUEJA O SUGERENCIA</p>					
<p>NOMBRE: _____</p>		<p>DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____</p>			
<p>DIRECCION: _____</p>					
<p>TELÉFONO: _____</p>		<p>E-MAIL: _____</p>		<p>FIRMA _____</p>	
<p>SU SUGERENCIA NOS AYUDA A SER MEJORES</p>					

Desarrollo del servicio:

- Refrendar el nombre del ciudadano, con el fin de precisar una atención definida y personalizada.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si la persona que presta el servicio debe retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Remisión a otra dependencia u oficina

Si no logra dar respuesta o no puede resolver o finalizar el trámite, la persona que presta el servicio debe:

- Explicarle al ciudadano el por qué y la razón por la cual se envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcionar en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y, de ser posible, nombre del funcionario que lo atenderá, teléfono o correo electrónico.
- Si la dependencia al cual debe remitirlo se encuentra ubicada en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del funcionario que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia, presentarse con el ciudadano y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, la persona que presta el servicio le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora, asegurarle que la atención no finaliza en ese momento y ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, de preferencia medios de entrega que no exijan el desplazamiento del ciudadano.

Finalización del servicio

- Si es el caso, 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.

Seguimiento y Trazabilidad

- Registrar las situaciones no solucionadas en los formatos creados para tal fin.
- Hacer seguimiento a la petición hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.
- La persona que presta el servicio finalizará el servicio archivando el documento en el sistema GD. Para el caso de las UTS todas las oficinas deben contar con este aplicativo, se escaneará el oficio de respuesta con los respectivos soportes para que repose en el archivo digital. En las sedes que no cuenten con este sistema de gestión documental se llevara la información en el sistema adoptado y en su archivo se aplicaran las tablas de retención documental.

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 situación de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

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

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 institución 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 llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

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 a la persona que presta el servicio:

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

Grupos étnicos minoritarios

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

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

Personas en situación de discapacidad

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

Atención a personas en situación de discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo la persona que presta el servicio debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona en situación de discapacidad visual antes de dejarla sola.

Atención a personas en situación de discapacidad auditiva, o hipo acústicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- No es conveniente taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona en situación de discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas en situación de discapacidad auditiva y visual

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas en situación de discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas en situación de 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.

Atención a personas en situación de 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.

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.

Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que se pueden presentar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

Mantener una actitud amigable.

- Dejar que el ciudadano se desahogue, no interrumpirlo.
- Evitar pedirle al ciudadano que se calme.

- Nunca calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Evidenciarle al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es del caso y hacerle sentir al ciudadano que usted comprende su situación.
- Evitar tomar la situación como algo personal
- Tratar de solucionar el problema.
- Solicitarle al interlocutor la información que se requiera para colaborarle.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la institución tomara atenta nota para plantear una solución pronta y eficaz.

Protocolo de atención Telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre la persona que presta el servicio y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la institución, conmutador.

Servidor público

Los servidores públicos de las UTS, deben tener el conocimiento sobre el uso adecuado del teléfono, como captura, aceptación de la llamada, conferencia y transferencia, entre otros.

Canal de atención

La atención telefónica deberá prestarse en el horario establecido por la institución. En el caso de la línea gratuita 018000940203 en las Unidades Tecnológicas de Bucaramanga es de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm; y en el caso del PBX 69177000 extensión 1000, la atención se presta de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.

Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural proyecta seguridad mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de las UTS, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la institución, dentro y fuera de la ciudad. Nombre de la persona responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Algunos consejos adicionales

El tono de voz

A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje

Prestar atención a la elección de palabras, por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía tales 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 institución.
- 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. No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

La vocalización

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

La velocidad

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

El volumen

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

CENTRO DE CONTACTO

Es el centro de servicios telefónico con capacidad para atender llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat.

Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos tales como computador, teléfono, diadema (si la hay) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano el paso a seguir en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la institución lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

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

En la finalización del servicio

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

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 institución.

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.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

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

electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

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

Seguimiento y Trazabilidad

- Dejar por escrito las situaciones no solucionadas, o hacer el registro en los sistemas dispuestos para ello.
- En lo posible hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

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. 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.

Recomendación general

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- La persona que presta el servicio es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la institución.
- Seguir el protocolo establecido por la institución con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional “y no a un correo personal de un servidor”.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la institución.
- Analizar si la solicitud compete a la institución; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

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 algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la institución.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

- La persona que presta el servicio de las UTS debe asegurarse 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 la institución.
- 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 institución en quien recibe el correo electrónico.

- Si la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para:	socotroco25@gmail.com
Asunto:	Solicitud Información
<p>Respetado señor Troncoso:</p> <p>En respuesta a su comunicación del 27 de febrero del presente año, en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta). Gracias por comunicarse con las Unidades Tecnológicas de Santander.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>RICARDO PEÑA PEREZ Coordinador de oficina Atención al Ciudadano</p>	
<input type="button" value="ENVIAR"/> <input type="button" value="CANCELAR"/>	

CHAT

Es el canal de la inmediatez porque se materializa el servicio y se genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano dependiendo de la respuesta oportuna a su inquietud.

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.

- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

En el desarrollo del servicio

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

Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- » Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- » Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- » En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- » No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- » Dividir las respuestas largas en bloques.
- » No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

CHAT GRUPAL

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).
- Explicarles a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la institución.
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

En el desarrollo del servicio

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

En la finalización del servicio

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

Protocolo de atención por correspondencia

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 las Unidades Tecnológicas de Santander y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Correspondencia

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema de correspondencia esté funcionando correctamente.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

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 servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la institución, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

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

Seguimiento y Trazabilidad

- Dejar por escrito las situaciones no solucionadas, o hacer el registro en los sistemas dispuestos para ello.
- En lo posible hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.
- La persona que presta el servicio, finalizará archivando el documento en el sistema GD. Para el caso de las UTS todas las oficinas deben contar con este aplicativo, se escaneará el oficio de respuesta con los respectivos soportes para que repose en el archivo digital. En las sedes que no cuenten con este sistema de gestión documental se llevará la información en el sistema adoptado y en su archivo se aplicarán las tablas de retención documental

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la institución.
- Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la institución debido a su comentario.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la institución, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades

Son deberes de las autoridades:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN	NUMERO DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA
01	Emisión Inicial	N/A	Junio de 2016