



MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANO

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
5.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	7
6.	DEBERES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.....	8
7.	CANALES DE ATENCION:.....	9
7.1.	CANAL PRESENCIAL	10
7.2.	CANAL TELEFÓNICO	10
7.3.	CANAL ESCRITO.....	11
7.4.	CANAL VIRTUAL	11
8.	GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
9.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN	15
9.1.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	17
9.2.	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
9.3.	PROTOCOLO CORREO INSTITUCIONAL	20
9.4.	PROTOCOLO CHAT EN LÍNEA.....	21
9.5.	PROTOCOLO REDES SOCIALES	22
10.	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	22
10.1.	DISCAPACIDAD VISUAL	22
10.2.	DISCAPACIDAD AUDITIVA	23
10.3.	DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.....	24
10.4.	ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.....	24
10.5.	ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS	25

10.6.	ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.....	25
10.7.	ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	26
10.8.	ATENCIÓN A SECTORES LGBTI	26
10.9.	ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS.....	27
11.	PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CASOS ESPECIALES	27
12.	PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
13.	ATENCIÓN A LAS PQRSD.....	28
14.	ANEXOS.....	29
15.	HISTORIAL DE CAMBIOS	29

1. OBJETIVO

Las Unidades Tecnológicas de Santander mediante la actualización del Manual de Atención al Ciudadano, pretende ofrecer un instructivo para consolidar el desarrollo misional, brindando sus servicios a la ciudadanía y grupos de interés, bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad, a través de los canales de atención, dispuestos para tal fin.

2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, docentes y contratistas) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Accesibilidad: el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

Actitud: disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención con excelencia: es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal presencial: las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

Capacidad de respuesta: es la utilización del tiempo mínimo adecuado ó necesario utilizar el tiempo mínimo adecuado, utilizar el tiempo necesario, agilizar las respuestas. Es un componente de la calidad de los servicios.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Colaboradores: para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

Competencia: capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Confidencialidad: es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Empatía: es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Expectativas: se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las UTS. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Garantía: acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

Grupo étnico: es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal auto reconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.

Identidad de género: se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

LGTBI: son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Otro Procedimiento Administrativo: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano: según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.

PQRSD: sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

Servicio al ciudadano/grupo de interés: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Solicitud de información: el derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al ministerio/fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones y sus distintas dependencias.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Artículo 23 de la Constitución Política: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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 y se dictan otras disposiciones”

Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Decreto 1083 de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”

Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.”

Resolución 02-341 del 8 de abril de 2016 “Por la cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones de las UTS”.

Documento CONPES 3975 del 2019 Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.

5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Las Unidades Tecnológicas de Santander, establece como atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:

Atributo de la calidad	Definición
Respetuoso:	Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
Amable:	Cortés pero también sincero
Confiabilidad:	De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
Empático:	El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar
Incluyente:	De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
Oportuno:	En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
Efectivo:	Resuelve lo pedido

6. DEBERES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Las Unidades Tecnológicas de Santander está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

Derechos de los ciudadanos:	Deberes de los ciudadanos:
A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad	Acatar la Constitución y las leyes. Las Dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.	Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.	Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento
A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.	Mantener el debido respeto a las normas establecidas las UTS.
A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes	Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada

7. CANALES DE ATENCION:

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con los siguientes canales de canal de atención con los ciudadanos y demás grupos de interés:

7.1. CANAL PRESENCIAL



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.

Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B.	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

7.2. CANAL TELEFÓNICO



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	PBX (+57 6) 917700	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

7.3. CANAL ESCRITO



Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio B. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm
Sede Principal Bucaramanga	Buzones de Sugerencias Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a Viernes 7:30 am a 12 m 2:00pm a 6:00pm

7.4. CANAL VIRTUAL



El Chat institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la institución. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 9:00 pm
Formulario Electrónico PQRSDYF	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

8. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las UTS creó mediante la resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, designa como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones al Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

El servicio a la ciudadanía será prestado de manera presencial, telefónica y virtual, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en jornada continua de lunes a viernes desde las 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Por tanto, las UTS, establece las siguientes reglas y condiciones generales para la prestación del servicio al ciudadano:

ASPECTO	LINEAMIENTO
Presentación Personal 	La presentación personal de los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano de las UTS debe ser sobria, discreta, dar sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Para generar confianza y tranquilidad en el ciudadano, los servidores públicos deben honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.
Escucha Activa 	La actitud de escucha activa, es una habilidad que facilita el proceso de comunicación y los servidores que atienden directamente al ciudadano deben tener en cuenta los aspectos que a continuación se relacionan: ✓ Deje hablar primero al ciudadano. ✓ Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud del ciudadano. ✓ Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, objetos llamativos, revistas, etc.). ✓ Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario. ✓ Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese. ✓ Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.
Presentación de los puestos de trabajo	La apariencia de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía, tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario, por lo que los puestos



de trabajo asignados a los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, deben cumplir con los estándares que se relacionan a continuación:

- ✓ Mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que desarrollamos, para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de gestión.

Aspectos generales para todos los canales de atención



En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir a la persona que merece toda su atención y compromiso.
- ✓ Hable en tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación.
- ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando. La actitud y disposición es percibida a partir de la postura y el tono de voz.
- ✓ Responda al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.

	✓ No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos. ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc. ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno. ✓ No coma, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo. ✓ No lance juicios de valor, respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones; ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.
Horarios de atención al ciudadano 	Para el ciudadano es fundamental que se respeten los horarios establecidos por las UTS, por tanto: ✓ Tenga en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a las instalaciones de la UTS. ✓ Se debe llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

9. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

ETAPAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contacto Inicial

Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: “Buenos días /tardes”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.

Se le invita a tomar asiento, si procede.

Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Desarrollo

Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el Sistema establecido por la Secretaría. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.

Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.

En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.

Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.

Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.

Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

Finalización

Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.

Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Seguimiento y Evaluación

Solicitar amablemente, al finalizar la atención, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario UTS F-GD-51 y agradecer por la colaboración.

Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.

Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

9.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

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

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

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.

Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

ROL ORIENTADORES O ANFITRIONES

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a....”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

ROL SERVIDORES (AS) DE PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO(A)

Dado que los servidores(as) de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo.

Se debe tener en cuenta siempre:

- Conozca previamente el portafolio de servicios de las Unidades Tecnológicas de Santander y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.
- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

9.2. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés de las Unidades Tecnológicas de Santander por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Unidades Tecnológicas de Santander "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.

- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista y de las Unidades Tecnológicas de Santander por lo tanto se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Unidades Tecnológicas de Santander, Invitar a que se vuelva a contar con las Unidades Tecnológicas de Santander cuando lo necesite.

9.3. PROTOCOLO CORREO INSTITUCIONAL

Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano quien depende de la Secretaría General.

El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por las Unidades Tecnológicas de Santander.

Cada colaborador del Archivo que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

9.4. PROTOCOLO CHAT EN LÍNEA

El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación:

- Nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER o UTS, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el WhatsApp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:

*Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual de las Unidades Tecnológicas de Santander. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar? *Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. *La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de UTS, debe darse la información de contacto de la entidad competente. * Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.uts.edu.co.*

9.5. PROTOCOLO REDES SOCIALES

De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

10. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

10.1. DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar. Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.

Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.

Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.

El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días (tardes), bienvenido al Unidades Tecnológicas de Santander. ¿En qué puedo servirle?"

Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.

Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.

No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

10.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.

Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días (tardes), bienvenido al Unidades Tecnológicas de Santander. ¿En qué puedo servirle?"

Pregunte al ciudadano que tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

10.3. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio de las Unidades Tecnológicas de Santander.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

10.4. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada 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.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

10.5. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

10.6. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

10.7. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

10.8. ATENCIÓN A SECTORES LGBTI

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales):

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella.

- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

10.9. ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

Ocasionalmente se pueden presentar usuarios ofuscados, no satisfechos, inconformes con la respuesta a su solicitud, por considerar que es injusta o no aplica a su petición, mostrándose malhumorados, levantando la voz e incluso pueden llegar a ser groseros, en este caso el servidor debe tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- Dejar que el ciudadano hable y se desahogue, sin interrumpirlo, mirándolo fijamente.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, si se trata de un caso que no es competencia de las UTS, explíquele y oriéntelo a donde debe acudir.
- En caso de que la situación se torne difícil no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos, mantenga el autocontrol.
- Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalar el caso al Coordinador del Grupo, para que intervenga en la atención al ciudadano.
- Evitar calificar su estado de ánimo; invitarlo a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará su pretensión, atendiéndola en los términos de ley establecidos.

- Nunca utilice la expresión “cálmese” ni use las manos para indicarle que baje el tono de la voz.
- Asumir objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, no es personal.
- En la solución al inconveniente no realizar compromisos que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar al Coordinador del Grupo para que la solución sea de fondo.

12. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores de las UTS son parte fundamental de la Entidad, por esta razón, lo primero que se debe proteger es su integridad física, partiendo de esta premisa en cada puesto de trabajo donde se presta la atención al ciudadano, se deberá tener en cuenta:

- Usar tapabocas, protector facial y gafas de seguridad en los casos que se requiera.
- Usar guantes de nitrilo, únicamente en caso de recibir documentos, elementos o algún tipo de insumo.
- Asegúrese que el usuario antes de ingresar al área de atención al ciudadano, haya realizado el debido lavado de manos.
- Disponer de Alcohol glicerinado para la desinfección de manos tanto de servidores como de ciudadanos.
- Los módulos de atención contarán con las medidas de protección necesarias, garantizando la debida distancia y asegurando una barrera entre el servidor y el ciudadano.
- El puesto de trabajo y sus respectivos elementos deberán ser limpiados y desinfectados, por parte de la compañía de servicios generales, cada vez que se termine la atención de un ciudadano.

13. ATENCIÓN A LAS PQRS

Las Unidades Tecnológicas de Santander gestionan las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Modalidades del Derecho de petición:

1. Solicitud de información
2. Expedición de copias de documentos

3. Formulación de consultas-Conceptos técnicos
4. Quejas
5. Reclamos
6. Sugerencias
7. Denuncias

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de diferentes canales de atención dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander.

14. ANEXOS

Formato de encuesta del servicio de atención al ciudadano F-GA-51, este formato se encuentra en la carpeta de formatos en el proceso de gestión documental en la base del Sistema de Gestión Documental.

15. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA DE APROBACIÓN
1	Emisión inicial	66	Diciembre de 2020