



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 1

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte
Secretaría General – Relaciónamiento con el Ciudadano
Bogotá D.C., junio 2024



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. ¿Para qué debo aplicar el documento?	3
2. ¿Cuál es la aplicación del documento?	3
3. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?	3
4. ¿Qué normatividad afecta el documento?	5
5. ¿Qué documentos externos requiero en la ejecución? (obligatorio).....	5
6. La atención a la ciudadanía en la UPIT	5
6.1. Canales de Atención	5
6.2. Atributos del buen servicio.....	6
6.3. Actitud al momento de prestar el servicio.....	8
6.4. Atención preferencial.....	8
6.5. Atención de personas alteradas.....	11
6.6. Comunicación verbal y no verbal	12
6.7. Recomendaciones cuando no se puede resolver favorablemente una solicitud ...	12
6.8. Atención de reclamos	13
7. Pautas para tener en cuenta antes de la atención.....	13
7.1. Presentación Personal	13
7.2. Presentación del puesto de trabajo.....	14
8. Protocolo de servicio de Atención Presencial.....	15
9. Protocolo de servicio canal telefónico	17
10. Protocolo de servicio redes sociales	19
11. ¿Qué cambios ha tenido el documento?	20

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

INTRODUCCIÓN

Para la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT es prioritario promover la generación de confianza en sus grupos de valor; por ello es importante mencionar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado por intermedio de sus Entidades, quien garantice el servicio y la atención de sus inquietudes y necesidades de manera eficiente y oportuna. Se hace entonces necesario establecer lineamientos en el trámite interno de las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés en la UPIT, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con fundamento en lo anterior, se adoptan el presente Protocolo de Atención a la Ciudadanía para la atención de los distintos canales de servicio dispuestos por la Unidad, con lo cual se busca impartir lineamientos en busca de mejorar la interacción entre los colaboradores y los grupos de valor además de incluir la Atención Preferencial al momento que pueda presentarse la circunstancia de una atención de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Lo anterior tiene fundamento normativo en el artículo segundo de la Constitución Política de Colombia, en el sentido que son fines esenciales del Estado el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Magna.

1. ¿Para qué debo aplicar el documento?


Definir un instrumento que estandarice la atención a la ciudadanía a través de pautas generales y comportamientos que permitan el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la relación de la UPIT con la ciudadanía

2. ¿Cuál es la aplicación del documento?

El presente documento aplica a todos los servidores públicos o contratistas al momento de relacionarse con la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para tal fin.

3. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?

Definiciones:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

Buen servicio: Servicio provisto de unos atributos relacionados con la expectativa que el peticionario tiene respecto de la forma en que espera le sea resuelta su inquietud o de la manera en que se interactúa con él.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Discapacidad Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.


Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

Oportunidad: Consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Protocolo de Servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de servidores públicos o contratistas frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Siglas:

PQRSD: Sigla para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

4. ¿Qué normatividad afecta el documento?

La Normatividad que regula este procedimiento o las citas normativas que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Normograma de la UPIT, disponible para consulta en el siguiente link: ([Link al normograma](#)).

5. ¿Qué documentos externos requiero en la ejecución?

Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del estado con la ciudadanía versión 1 – julio de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública


6. La atención a la ciudadanía en la UPIT

6.1. Canales de Atención

Hace referencia a los medios o espacios dispuestos por la UPIT para interactuar con los ciudadanos, son espacios en donde pueden acceder o solicitar servicios, información u orientación; así mismo pueden realizar peticiones, consultas, instaurar denuncias, quejas, formular sugerencias, felicitaciones y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la Entidad,

En la UPIT se tienen establecidos los siguientes canales:

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo y formulario electrónico. La

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

recepción de documentos puede ser realizado en la Av. Calle 26 #57-83 Torre 8, Piso 16, Bogotá, D. C. – Colombia Código Postal 111321

Canal Presencial: Hace referencia a los medios de contacto directo con el profesional de Servicio al Ciudadano en el primer nivel de servicio, puede ser utilizado en la Av. Calle 26 #57-83 Torre 8, Piso 16, Bogotá, D. C. – Colombia

Canal Telefónico: Compuesto por los medios que permiten a los ciudadanos comunicarse con la UPIT a través de una línea fija o móvil; desde Bogotá o el exterior: +57 (601) 9172230

Canales de atención virtual: Integra los canales que hacen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para

- **Canal Electrónico:** Son aquellos medios electrónicos dispuestos por la Unidad, a través de los cuales se pueden formular las solicitudes entre los cuales tenemos

Formulario electrónico dispuesto en la página web (link: [ControlDocPQRPWA \(upit.gov.co\)](http://ControlDocPQRPWA(upit.gov.co)))

Email designado para la atención de derechos de petición de información: servicioalciudadano@upit.gov.co

Email designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción: lineaanticorrupcion@upit.gov.co

- **Canal Redes sociales:** Son estructuras que intercomunican y acercan a los ciudadanos con la UPIT. La Unidad cuenta con cinco redes sociales:

X: @UPIT_Col

Facebook: Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT


YouTube: @UPIT_Col

Instagram: @UPIT_Col

LinkedIn: Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT

6.2. Atributos del buen servicio

El buen servicio está profundamente ligado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Con el fin de lograr brindar un buen servicio, en la UPIT hemos definido que éste debe cumplir con las siguientes características mínimas:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	


- **Inmediatez.** Disponer de los medios necesarios para que el peticionario no se someta a esperas injustificadas.
- **Proactividad.** Implementar soluciones para los grupos de valor para resolver problemas que puedan presentar en el acceso de la información de la entidad, antes que estos ocurran.
- **Monitorizar.** El seguimiento permite acceder a la mejora continua. Permite la identificación temprana de problemas relacionados con la calidad del servicio y las expectativas no satisfechas de los grupos de valor.
- **Empatía:** Es la capacidad de tener una interacción humana con un ciudadano, comprendiendo su verdad o sentimientos. Es el acto de ponerse en el lugar de los demás y ver un problema desde su punto de vista.
- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

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

Los ciudadanos requieren información de la entidad y esperan que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, por lo tanto, respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los funcionarios o contratistas que forman parte del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía en la UPIT deben:

- Conocer los formatos, plantillas, protocolos o procedimientos de atención definidos por la Unidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer la oferta de servicios de la UPIT, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención a la ciudadanía o grupos de valor
- Conocer y seguir el procedimiento para aquellos temas que no pueda solucionar, situaciones que presenten alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Un servidor público o contratistas en 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.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
		Fecha: 13/06/2024

6.3. Actitud al momento de prestar el servicio

Hace referencia a la disposición de ánimo manifestada por funcionarios o contratistas al interactuar con los ciudadanos o grupos de valor de la Unidad. Una actitud positiva y dedicada influye directamente en la percepción y satisfacción del cliente. Mantener una buena actitud también contribuye a crear un buen ambiente laboral, aumentar la confianza en sí mismo y disminuir el estrés en el trabajo.

Los ciudadanos, al momento de interactuar con las entidades, esperan que los funcionarios o contratistas que los atienden tengan una actitud de servicio, disposición a escuchar, ponerse en su lugar, entender sus necesidades de manera que se la pueda resolver de manera efectiva.

La buena actitud no se refiere tanto a pensar en el ciudadano, sino *pensar como el ciudadano*; de esta manera ser conscientes de que cada persona tiene necesidades diferentes, lo cual que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público o contratistas debe:


<p style="text-align: center;">EL SERVIDOR PUBLICO DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano. Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención. Comprometerse solo con lo que pueda cumplir. Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio. 	<p style="text-align: center;">EL CIUDADANO SE LLEVARÁ UNA BUENA IMPRESIÓN SI EL SERVIDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entiende sus problemas. Es respetuoso. Lo orienta con claridad y precisión. Lo atiende con calidez y agilidad. 	<p style="text-align: center;">EL CIUDADANO SE FORMARÁ UNA IMPRESIÓN NEGATIVA CUANDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras. No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
--	---	--

Fuente: Elaboración propia con información del documento *Protocolos de servicio al ciudadano DNP*


6.4. Atención preferencial

En cumplimiento del Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, la UPIT establece los siguientes mecanismos de atención preferencial para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, veteranos de la fuerza pública, niños, niñas y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad:

Personas en Condición de discapacidad

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	


- Se debe brindar un trato respetuoso, diferencial, digno y respetuoso.
- Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión.
- No subestimar o exaltar sin razón
- Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante le permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a los ciudadanos.
- Escuchar siempre a las personas con discapacidad y permitir que expresen sus necesidades. De ser necesario, otorgar el tiempo que requieran para hacerlo.
- Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Explicar con calma y de forma sencilla, evitar comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- Verificar que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta
- Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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 deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Cuando se trate de atención a **personas con discapacidad auditiva**, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- Al momento de hacer contacto con **personas con discapacidades auditiva**, el servidor del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía puede conectarse con el Centro de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

- Para **atención a personas con sordo - ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La **atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- **A las personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante **la atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Otras personas con atención preferencial

- Para los **adultos mayores, mujeres embarazadas o veteranos de la fuerza pública** una vez entran a la sala de espera, el servidor público del proceso debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.


- Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.5. Atención de personas alteradas

Aunque el buen servicio sea la regla, los servidores que interactúan con los ciudadanos o grupos de valor se pueden enfrentar a usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, furiosos y en ocasiones, violentos.

Para enfrentar estas situaciones se recomienda:

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

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.6. Comunicación verbal y no verbal


La comunicación es esencial en la atención a la ciudadanía y se manifiesta en dos niveles: **verbal** y **no verbal**. En la atención a los ciudadanos, ambos tipos de comunicación son cruciales. La verbal transmite información explícita, mientras que la no verbal refuerza o modifica ese mensaje. Por ejemplo, un funcionario que sonríe mientras responde a una pregunta crea un ambiente más amigable y acogedor.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

6.7. Recomendaciones cuando no se puede resolver favorablemente una solicitud

No siempre las solicitudes de los ciudadanos o usuarios pueden ser resueltas de manera favorable, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano entienda la razón. A continuación, algunas pautas que pueden ayudar a que la situación sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

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.

6.8. Atención de reclamos

Cuando un servidor público o contratista recibe un reclamo, el ciudadano entiende que, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver su inconformidad. Por ello el servidor o contratista responsable de la atención debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

7. Pautas para tener en cuenta antes de la atención


7.1. Presentación Personal

La presentación personal es un factor crucial al momento de atender a la ciudadanía y demás grupos de valor, ya que puede influir en la percepción que los usuarios tienen de la UPIT.

A través de nuestra apariencia, comunicación verbal y no verbal, y actitud, transmitimos cualidades como profesionalismo, empatía y confianza, convirtiéndose en una herramienta poderosa para generar impacto, influencia y contribuir al éxito en la atención de nuestros usuarios.

Se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifíquese con su respectivo carné.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

- Evite el uso de ropa que se vea desgastada o sucia.
- Luzca el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, aplíquelo antes de la llegada al puesto de trabajo y preferiblemente debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Evite hacer retoques a la vista del público.
- Si usa uniforme, úselo conforme lo indicado por la Entidad o prestador de servicios correspondiente.
- Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores (a no ser que sean institucionales), entre otros.
- Si usa corbata, manténgala bien ajustada al cuello.
- Garantice el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables, como el de cigarrillo.
- Evite el uso de audífonos (a no ser que el servicio lo amerite), páginas comerciales o redes sociales no institucionales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

7.2. Presentación del puesto de trabajo


El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde preste el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía.

Es requisito ofrecer espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo.

El puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del público.
- No tenga elementos distractores como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- Evite consumir alimentos o reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos guárdelos en las gavetas del escritorio, solo mantenga a la vista lo necesario.
- Los documentos archívelos lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- Evite que la papelera de basura esté llena.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
		Fecha: 13/06/2024

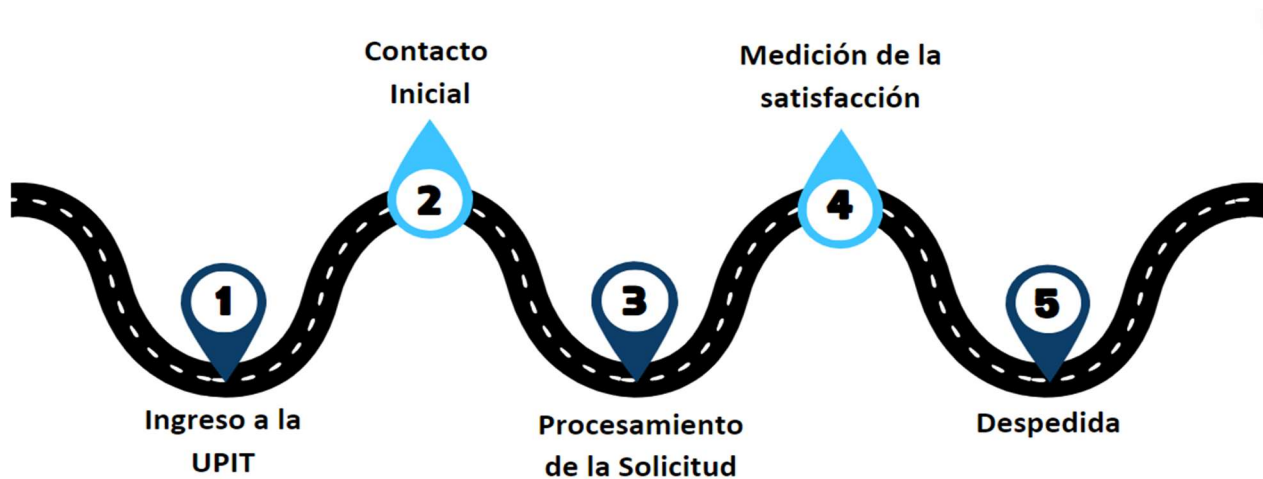
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros, revíselos diariamente antes de iniciar su labor.
- Pruebe antes de iniciar su atención que los elementos de cómputo funcionen correctamente.

8. Protocolo de servicio de Atención Presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.


Con el objeto de prestar un servicio en horario extendido se establece el mismo en jornada continua desde la 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m. de lunes a viernes.

Ruta para la atención presencial en la UPIT



Ingreso de la Atención a la UPIT: Las y los ciudadanos llegan a la recepción del edificio en donde funciona la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte, se anuncia en la recepción donde la empresa de vigilancia sigue el protocolo establecido para el registro de los visitantes y se comunican con la UPIT para la aprobación del ingreso

Contacto inicial: Hace referencia al contacto del ciudadano con el o los servidores de la Unidad, para este momento se recomienda:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
		Fecha: 13/06/2024


- Saludar con cordialidad, haciendo contacto visual y con disposición de servicio.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

Procesamiento de la solicitud: Es el paso en el que el ciudadano expresa su requerimiento o necesidad, para este paso se recomienda:

- Registre los datos del(la) ciudadano(a) en el aplicativo definido, realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad.
- Orientar al ciudadano hacia alguna gestión o procedimiento que deba adelantar
- Si el colaborador tiene que retirarse del puesto de trabajo, se recomienda antes dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales debe ausentarse y un aproximado del tiempo de espera. Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, el colaborador deberá explicarle al ciudadano la razón.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Medición de la Satisfacción: En este paso, se aplica la herramienta definida por el proceso para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado. Para este paso se recomienda lo siguiente:

- Entregue la encuesta al ciudadano y solicite su colaboración en el diligenciamiento.
- Explique cómo se diligencia la encuesta sin orientar o influir en la respuesta del ciudadano
- Explique cuál es la intención de diligenciar la encuesta y que la información suministrada será tratada
- En lo posible, permita que el ciudadano diligencie la encuesta con total privacidad.
- Archive la encuesta de manera ordenada para facilitar su tabulación posterior

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

Despedida: Finalmente es necesario asegurarse de que el ciudadano tiene clara la información para lo cual se sugiere lo siguiente:

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna gestión pendiente.
- Como regla general realizar la pregunta: ¿Le podemos servir en algo más?
- Despedirse cordialmente, 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.

9. Protocolo de servicio canal telefónico


El canal telefónico permite a los usuarios tener un contacto personalizado con la Unidad y formular sus peticiones y solicitudes sin tener que desplazarse físicamente hasta la Entidad.

Para lograr una efectiva comunicación es necesario que antes de iniciar el servicio se verifique lo siguiente:

- Que los servidores encargados de la atención telefónica cuentan con el conocimiento suficiente para orientar al usuario acerca de su inquietud o requerimiento.
- Que se dispone de la información actualizada de los servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Que se conocen las funciones del teléfono, tales como la transferencia de llamada o poner una llamada en espera.
- Que se tenga acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

Durante la prestación del servicio, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es importante saludar primero, posterior a ello dar el nombre de la Unidad y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"
- Registre los datos del (la) ciudadano(a) en la herramienta definida para ello, realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la Entidad.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.


	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

En caso de que la solicitud no se de competencia del colaborador y se necesario trasladar la llamada se deben tener en cuenta lo siguiente:

- Pedir al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
- 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.
- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe 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.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al momento de terminar la llamada es importante asegurarse de:

- Verificar con el ciudadano que 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.
- Informar que se le va a enviar una encuesta para calificar el servicio recibido
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
	Fecha: 13/06/2024	

10. Protocolo de servicio redes sociales

La atención de las redes sociales se diferencia de los otros canales, en el inicio de la interacción con el ciudadano, toda vez que este no inicia con una situación específica como lo es la radicación de un escrito, una llamada telefónica o el ingreso de un ciudadano a las instalaciones de la Unidad que requiera atención presencial; escenarios condicionados a jornadas de atención y fechas en el calendario.

Por la dinámica propia de las redes sociales, es necesario monitorear de manera constante los comentarios, las interacciones y, en general, los mensajes. Es necesario entonces aplicar el procedimiento establecido en el Manual «Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias» específicamente lo indicado en su título: «PQRSD Radicadas por Redes Sociales» para el manejo adecuado de estas solicitudes.

Antes de la atención:


- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio:

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En X, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de una PQRSD, aplicar el procedimiento establecido en el respectivo manual.

En la finalización del servicio:

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	Protocolo de Atención a la Ciudadanía	Código: PRO-RC-004
		Versión: 01
		Fecha: 13/06/2024

11. ¿Qué cambios ha tenido el documento?

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
Versión aprobada por la Dirección General - Planeación	13/06/2024	Adopción inicial del Protocolo

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Mario Simancas, Profesional Especializado Secretaria General – Relacionamento con el ciudadano	Willington Granados Herrera Profesional Especializado Grupo Interno de Trabajo de Planeación Johana Paola Lamilla Sánchez Asesora Coordinadora, Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Alejandra Mogollón Bernal Secretaria General