**INFORME DE: SEGUIMIENTO APLICACIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Diciembre 2020**



|  |
| --- |
| **INSTITUTO COLOMBIANO DE BALLET CLASICO INCOLBALLET****2020** |

CONTENIDO

 INTRODUCCIÓN

OBJETIVO......................................................................................................................................... 4 ALCANCE ......................................................................................................................................... 4 MARCO LEGAL............................................................................................................................... 5 MARCO CONCEPTUAL................................................................................................................. 6 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO ............................................................................................ 11 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO........................................................................... 12

PARA TENER ENCUENTA A LA HORA DEL SERVICIO..................................................... 14 RECOMENDACIONES GENERALES ....................................................................................... 20 DESARROLLO DE LA ATENCIÓN............................................................................................ 21 ATENCIÓN PREFERENCIAL...................................................................................................... 22 ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS LGBTI: ................................. 24

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD...................................... 25 DOCUMENTOS DE REFERENCIA:........................................................................................... 32

ACCIONES EN PRO DE INVOLUCRAR AL CIUDADANO EN EL CONTROL Y EVALUACIÓN………………. 33

RECOMENDACIONES …………………………………………………………………………………………………………………..33

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio al ciudadano del Instituto Colombiano de Ballet Clásico INCOLBALLET es una guía para los servidores públicos sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. Consagrado en la constitución política de 1991 el servicio a la ciudadanía, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En aplicación de este mandato constitucional, se presenta el Manual de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía en general.

OBJETIVO

 Establecer parámetros y lineamientos en materia de Atención al Ciudadano como parte esencial en el cumplimiento de la misión ciudadano del Instituto Colombiano de Ballet Clásico INCOLBALLET.

ALCANCE

 Esta guía incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Instituto Departamental de Bellas Artes y los contratistas de todos los procesos que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

|  |
| --- |
| **MARCO LEGAL** |
| Constitución Política de Colombia de 1991 |
| Ley 1712 de 2014 |
| Ley 1618 de 2013 |
| Ley 1437 de 2011 |
| Ley 1482 de 2011 |
| ley 1448 de 2011 |
| Ley 982 de 2005 |
| Decreto 428 de 2018 |
| Decreto 197 de 2014 |
| Decreto 2573 de 2014 |
| Decreto 062 de 2014 |
| Decreto 19 de 2012 |
| Decreto 371 de 2010 |
| Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006) |
| Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción |
| Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano |
| Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013). |
| Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019. |

|  |
| --- |
| **MARCO CONCEPTUAL** |
| 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.  |
| 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 center) y centros de contacto. |
| 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, ó 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. |
| 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. |
| 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. |
| Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado. |
| 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. |
| 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. |
| Otro Procedimiento Administrativo - OPA: 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.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. |
| PQRSF: Sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. |
| 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 reforzar 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. |
| 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. |

**ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO**

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los colaboradores del Instituto Colombiano de Ballet Clásico Incolballet, y se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

Innovador: Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades que brindan las TIC y las experiencias de servicio de la entidad.

Oportuno: Con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Respetuoso: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Confiable: Brindando información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Ministerio. Amable: Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

 Digno: La información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.

Efectivo: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

 Empático: Poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PRESENCIALES:

El Instituto Colombiano de Ballet Clásico Incolballet, ha dispuesto los siguientes escenarios y canales de participación ciudadana para todos sus grupos de interés participen activamente en los planes, programas y políticas desarrollados en la entidad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO** | **ESCENARIO** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCION** |
| **PRESCENCIAL** | Ventanilla Única | KM 4 VIA JAMUNDI CALLEJO PIO XII | Lunes a viernes de 8:00 am a 12: pm y de 1.30 pm a 4.30. pm, jueves de 8:00 am a 12: 00 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |
|  | Sede Cañas Gordas | Cra. 102 #21-75, Cali, Valle del Cauca | Lunes a viernes de 8:00 am a 12: pm y de 1.30 pm a 4.30. pm, jueves de 8:00 am a 12: 00 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |
| **TELEFONICO** |   | 5553130 | Lunes a viernes de 8:00 am a 12: pm y de 1.30 pm a 4.30. pm, jueves de 8:00 am a 12: 00 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm |
| **VIRTUAL** |   | http://incolballet.com/contacto/ | Permanente |

**BOLETINES DE PRENSA**

**PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES**

 1 -Facebook 2- Instagram 3- Pagina Web

 4- Piezas de Comunicación 4.1.- Carteleras

 Internamente por circulares se invita a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

**DESCRIPCION DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACION**

**TELEFONICO**

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla El Instituto Colombiano de Ballet Clásico INCOLBALLET, por medio de la siguiente línea telefónica

555 31 30

De lunes a Jueves de 8:00 am a 12: 00 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm

Viernes de 8:00 am a 12: 00 pm y de 1:30 pm a 4:00 pm

• Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

**SITIO WEB**

Se ha puesto a disposición de los grupos de interés este espacio para con información referente a su gestión así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas promoviendo la participación ciudadana.

**REDES SOCIALES**

Por medio de las siguientes redes sociales El instituto Colombiano de Ballet Clásico INCOLBALLET informa, sobre los avances, noticias y actividades que adelanta en cuanto al sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

1 -Facebook 2.- Instagram

**CORREO ELECTRONICO**

Destinado para el recibo y respuesta de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

sistemas@incolballet.com

**PARA TENER ENCUENTA A LA HORA DEL SERVICIO**

El servidor público debe:

• Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano. • Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

• Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.

 • Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio. El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

• Entiende sus problemas.

 • Es respetuoso.

• Lo orienta con claridad y precisión.

• Lo atiende con calidez y agilidad.

|  |
| --- |
| Atención a personas alteradas: |
| En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda: |
| Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. |
| Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. |
| Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. |
| No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona. |
| No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme. |
| Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice |
| Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran 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. |
| Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo. |

|  |
| --- |
| Lenguaje (comunicación verbal y no verbal): |
| Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones: |
| • 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. |

En el desarrollo del servicio:

Responder las preguntas por orden de entrada.

• No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.

• Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat general.

• Respetar el tiempo previsto para el chat.

 • Si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: http://incolballet.com/interponer-pqrs/

• Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente. “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

Atención de reclamos:

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

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.

RECOMENDACIONES GENERALES

 • Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.

• Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

• La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

 • La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. 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 erguida, 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. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

• Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

• Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada. • Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

• Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

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

 • Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. • Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

 • Saber usar todas las funciones del teléfono.

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

Contacto inicial:

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Incolballet”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear) • Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

Durante la atención:

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

 • Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere…”

. • Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo:

 • Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

 • Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

 • Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

 • Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Finalización del servicio:

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle? Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»

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.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público de la Institucional, 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 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.

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS LGBTI:

Para prestar una atención con enfoque diferencial de orientación sexual e identidad de género diversa tenga en cuenta lo siguiente:

Tener claro el significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Transgénero, Bisexuales e Intersexuales

 • Se debe reconocer la identidad de género de las personas.

• Se debe referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en la cédula.

• Se debe reconocer el nombre identitario de las personas en las actas y fichas del servicio que se diligencien.

 • Se debe reconocer la orientación sexual de la persona.

• Debe reconocer a las parejas del mismo sexo como familia.

• Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual y/o la identidad de género. • Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Tenga en cuenta que:

• Las personas con discapacidad tienen autonomía.

 • Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.

 • Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.

• Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.

 • Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción.

 • La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.

Reconozca las diferentes discapacidades:

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente

Tipos de Discapacidad: De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:

Discapacidad Sensorial:

Discapacidad visual.

Discapacidad auditiva.

Sordoceguera.

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición). Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

• Discapacidad Física o Motora

 Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales

• Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

Discapacidad Mental

 Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

Discapacidad Múltiple

 Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial

Utilice una terminología apropiada

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

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

• El término apropiado es personas con discapacidad.

• Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tenga en cuenta la siguiente tabla:



Atención por canal presencial:

No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles. Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña. Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse. Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado. Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

Por tipo de discapacidad:

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente: para la atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

No hale del vestuario o del brazo.

 • Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.

Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.

Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.

 • Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

• Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

• Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

 • Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

 • Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

• Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.

• Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.

• Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.

 • No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal. Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva. Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con sordo ceguera

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordo ciegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.

De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

 • Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

• Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras

• Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse

Atención a personas con discapacidad física o motora

Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

 • No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.

 • No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.

• No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

 • En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

 • No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

• No transporte a las personas usuarias

• de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.

• La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

• Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.

• Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

Diríjase con respeto.

• Realice el saludo de la manera habitual.

• Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.

 • Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

• Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

ACCIONES EN PRO DE INVOLUCRAR AL CIUDADANO EN EL CONTROL Y EVALUACIÓN

* Se Identifica la actividad, programa o proyecto que va hacer evaluado por la ciudadanía. Selecciona el Grupo de valor que puede estar interesado en el tema seleccionado.
* Prepara la información a presentar teniendo en cuenta contenido en Lenguaje sencillo sobre la gestión realizada diferenciándola de los servicios de la difusión los servicios de la entidad.
* Se elabora la herramienta con la que se va a recoger la retroalimentación de los ciudadanos sobre la gestión (encuesta, chat virtual, link, entre otros). Se dispone de canales para capturar la evaluación de los ciudadanos o grupos de valor frente a la gestión (web, presencial, telefónico, redes sociales, correo electrónico, chat virtual).
* Realiza un registro de las observaciones y evalúa en forma oportuna y diligente los correctivos.
* Lleva a cabo acciones de mejora según lo aportado por los ciudadanos y se divulga las mejoras realizadas.

RECOMENDACIONES

Fortalecer la actualización de la información contenida en la página web, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014.

Realizar la documentación correspondiente resultante de las acciones de participación ciudadana desarrolladas