



Documento

# Protocolo de Servicio al Ciudadano

E4-01-D-02

<b>Elaborado por</b>  Nombre: Luis Fernando Oviedo Herrera Cargo: Profesional Universitario Fecha: 2015-03-20	<b>Revisado por:</b>  Nombre: Liliana Fong de Fong Cargo: Secretario General Fecha : 2015-03-20	<b>Aprobado por:</b>  Comité Institucional de Desarrollo Administrativo Acta: 06 Fecha: 2015-04-09
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2014-09-26	Versión inicial. Inclusión dentro del SIG del INM	01
2015-03-20	Numeral 2. Alcance Ajuste en el alcance del documento	02

**CONTENIDO**

	Página
<b>Página.....</b>	<b>2</b>
<b>1 OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3 MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>4 GENERALIDADES DE ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES .....</b>	<b>4</b>
4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	4
4.2 ACTITUD EN EL SERVICIO .....	5
4.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS .....	5
4.4 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL) .....	6
4.5 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA .....	6
4.6 ATENCIÓN DE RECLAMOS .....	6
<b>5 PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE MÚLTIPLES CANALES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 CANAL PRESENCIAL .....</b>	<b>7</b>
5.1.1 Ciclo del servicio .....	7
5.1.2 Recomendaciones generales.....	7
5.1.3 Consejos adicionales .....	8
5.1.4 Acciones de anticipación .....	8
5.1.5 En el contacto inicial .....	9
5.1.6 En el desarrollo del servicio .....	9
5.1.7 En la finalización del servicio .....	10
<b>5.2 CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>13</b>
5.2.1 Ciclo del servicio .....	13
5.2.2 Recomendaciones generales.....	13
5.2.3 Algunos consejos adicionales .....	14
5.2.4 Atención telefónica en conmutador y oficinas .....	14
<b>5.3 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL .....</b>	<b>15</b>
5.3.1 Recomendación general .....	15
5.3.2 Correo electrónico .....	15
5.3.3 Redes sociales.....	17
<b>5.4 CANAL DE CORRESPONDENCIA .....</b>	<b>18</b>
5.4.1 Ciclo del servicio .....	19
5.4.2 Acciones de anticipación .....	19
5.4.3 En el contacto inicial .....	19
5.4.4 En el desarrollo del servicio .....	19
5.4.5 En la finalización del servicio .....	19
5.4.6 Buzones de sugerencias .....	20

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<p><b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 3 de 20

## 1 OBJETIVO

Ratificar el servicio al ciudadano por medio de la atención en el INM, como elemento diferenciador, brindando calidad en el servicio, consolidando la imagen institucional y una cultura de servicio amable, oportuno y efectivo.

Este documento contiene elementos adoptados de los Protocolos de Servicio al Ciudadano emitidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, liderado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y que obedecen a un trabajo conjunto de entidades del Estado y busca que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios en las entidades estatales.


## 2 ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los funcionarios del Instituto Nacional de Metrología, como una guía para atender en forma unificada en cualquier punto de contacto a cada uno de los ciudadanos con quien interactúa, que estén interesados en obtener información, realizar algún trámite o requerir de los servicios que preste el instituto.

## 3 MARCO NORMATIVO

Los fundamentos legales del Servicio al Ciudadano son:

- **Constitución Política de Colombia, 1991.** Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. <Concordancias> Código Contencioso Administrativo; Art.9o.; Art.10; Art.11; Art.12; Art.13; Art.14; Art.15; Art.16; Art.17; Art.18; Art.19; Art.20; Art.21; Art.22; Art.23; Art.24; Art.25; Art.26
- Decreto 1599 20/05/2005 DAFP. Sistema De Control Interno Para Las Entidades Regidas Por La Ley 87 De 1993
- **Ley 872 de 2003** Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios
- **Ley 962 de 2005**, Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Antitrámites Decreto 19 De 2012 (Enero 10)"
- **Plan Nacional De Desarrollo 2010-2014**, Prosperidad para todos
- **Decreto 1151 de 2008**, Lineamientos generales de la Estrategia Gobierno En Línea. Modificado Decreto 2693 De 2012 (Diciembre 21)"
- **Decreto 2623 Julio de 2009**, Sistema Nacional de Servicios al Ciudadano
- **CONPES 3785 del 09 de diciembre de 2013**
- **CONPES 3649 del 15 De Marzo De 2010**
- **Ley 1098 de 2006**; Art.41Num. 7o
- **Ley 962 de 2005**; Art.10; Art. 14; Art.15
- **Ley 594 de 2000**; Art.27; Art. 28; Art. 29
- **Ley 388 de 1997**; Art. 4o
- **Ley 99 de 1993**; Art.74
- **Ley 1437 de 2011**; Art.13; Art.14; Art.15; Art.16; Art.17; Art.18; Art.19; Art.20; Art.21; Art.22; Art.23; Art.24; Art.25; Art.26; Art.27; Art.28; Art.29; Art.30; Art.31; Art.32; Art.33
- **Código Contencioso Administrativo**

	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 4 de 20

#### 4 GENERALIDADESELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

##### 4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano (a).

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** 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 distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<p><b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 5 de 20

## 4.2 ACTITUD EN EL SERVICIO

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, 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.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- 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.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- 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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 4.3 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.

<p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 6 de 20

- 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.

#### 4.4 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.

#### 4.5 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.

#### 4.6 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.
- 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

## 5 PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE MÚLTIPLES CANALES

### 5.1 CANAL PRESENCIAL

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

#### 5.1.1 Ciclo del servicio

FIGURA 1. CICLO DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL



Fuente: protocolos de servicio al ciudadano- Departamento Nacional de Planeación/Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

#### 5.1.2 Recomendaciones generales

##### 5.1.2.1 Presentación personal:


La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

##### 5.1.2.2 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 con sus compañeros –si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

##### 5.1.2.3 La expresividad en el rostro:

La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 8 de 20

#### 5.1.2.4 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. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

#### 5.1.2.5 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.

#### 5.1.2.6 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 públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. 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.

#### 5.1.3 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 en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

#### 5.1.4 Acciones de anticipación

##### 5.1.4.1 Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación a la cual debe dirigirse.



<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<p><b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 9 de 20

#### 5.1.4.2 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 fila que debe ir.

#### 5.1.4.3 Servidores de ventanilla

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

#### 5.1.5 En el contacto inicial

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

#### 5.1.6 En el desarrollo del servicio

- 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.

#### 5.1.6.1 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”.

#### 5.1.6.2 Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 10 de 20

- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

### 5.1.6.3 Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

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

### 5.1.7 En la 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 “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### 5.1.7.1 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.

#### 5.1.7.2 Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

#### 5.1.7.3 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

<p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 11 de 20

#### 5.1.7.4 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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

#### 5.1.7.5 Grupos étnicos minoritarios

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

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

#### 5.1.7.6 Personas en condición de discapacidad

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

#### 5.1.7.7 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

#### **5.1.7.8 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas**

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

#### **5.1.7.9 Atención a personas con sordoceguera**

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

#### **5.1.7.10 Atención a personas con discapacidad física o motora**

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

#### **5.1.7.11 Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

#### **5.1.7.12 Atención a personas con discapacidad mental**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### 5.1.7.13 Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## 5.2 CANAL TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

### 5.2.1 Ciclo del servicio

**FIGURA 2. CICLO DEL SERVICIO- CANAL TELEFÓNICO**



Fuente: protocolos de servicio al ciudadano- Departamento Nacional de Planeación/Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

### 5.2.2 Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta 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.

<p><b>INM</b> Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 14 de 20

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### 5.2.3 Algunos consejos adicionales

- El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje. Prestar atención a la elección de las palabras.
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

### 5.2.4 Atención telefónica en conmutador y oficinas

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

#### 5.2.4.1 Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

#### 5.2.4.2 En el contacto inicial

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

#### 5.2.4.3 En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que

	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 15 de 20

contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### 5.2.4.4 En la finalización del servicio

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

### 5.3 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

#### 5.3.1 Recomendación general

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

#### 5.3.2 Correo electrónico

##### 5.3.2.1 Ciclo del servicio

FIGURA 3. CICLO DEL SERVICIO- CORREO ELECTRÓNICO



Fuente: protocolos de servicio al ciudadano- Departamento Nacional de Planeación/Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

<p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 16 de 20

### 5.3.2.2 Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### 5.3.2.3 Acciones de anticipación

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

### 5.3.2.4 En el desarrollo del servicio

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



### 5.3.2.5 En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

### 5.3.3 Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

#### 5.3.3.1 Ciclo del servicio

FIGURA 4. CICLO DEL SERVICIO- REDES SOCIALES



<p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 18 de 20

### 5.3.3.2 Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. 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 un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

### 5.3.3.3 En el contacto inicial

- 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.

### 5.3.3.4 En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- 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 Twitter, 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:

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

### 5.3.3.5 En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 5.4 CANAL DE CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

#### 5.4.1 Ciclo del servicio

**FIGURA 5. CICLO DEL SERVICIO- CANAL CORRESPONDENCIA**



#### 5.4.2 Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

#### 5.4.3 En el contacto inicial


Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

#### 5.4.4 En el desarrollo del servicio

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos. Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema SURDO fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### 5.4.5 En la finalización del servicio

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

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DOCUMENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-02
		Versión: 02
		Página 20 de 20

#### **5.4.6 Buzones de sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.
- Lo anterior se debe hacer respetando los procedimientos establecidos para tal fin dentro de INM.