



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

**UAE Agencia del Inspector General de
Tributos, Rentas y Contribuciones
Parafiscales -ITRC**

**Protocolo de
Atención al
Ciudadano**

SIG



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sistema Integrado
de Gestión - SIG

1. OBJETIVO: Establecer los lineamientos generales que permitan a los servidores de la Entidad tener uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano, buscando la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención, mejorando la percepción, imagen institucional y la satisfacción del ciudadano.

2. ALCANCE: Aplica para todos los servidores y/o contratista(s) de la Agencia ITRC, relacionados con la operación y gestión de los canales de atención al ciudadano de la Entidad.

3. ASPECTOS GENERALES:

a. DEFINICIONES:

- **Atención preferencial¹:** 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.
- **Atributos de Servicio²:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Ciudadano³:** Toda persona natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.
- **Canales de atención⁴:** Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades la Agencia. Los

¹ Definición tomada de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

² Ibíd.

³ Disponible en: <https://www.cns.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/manual-de-atencion-al-ciudadano>

⁴ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



canales de atención definidos en la entidad son: presencial, telefónico, virtual y de correspondencia.

- **Derecho de Petición⁵**: derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que permite a toda persona, presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación⁶.

- **Discapacidad⁷**: 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).

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

⁵ Sentencia C-951 de 2014

⁶ Ley 1755 de 2015

⁷ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora o de Movilidad: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, limitación permanente en personas que presentan debilidad muscular. Este tipo de discapacidad impide a las personas o les dificulta la capacidad para andar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo. Usualmente requieren ayuda a través de otras personas o acudir a prótesis, ortesis o ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, caminadores, muletas entre otras.

Mental:

- **Cognitiva:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, la memoria, la energía, la atención, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Psicosocial:** Alteración bioquímica en la conciencia, orientación energía, temperamento, personalidad, psicosocial entre otros.

Múltiple: se presenta cuando existe más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial:

- ◆ **Auditiva:** Se presenta cuando hay pérdida o disminución en audición, en un o en ambos oídos o cuando existe alteraciones en las funciones auditivas con la localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.



- ♦ **Visual:** Se presenta cuando hay pérdida o disminución de la visión o cuando existen alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño, los colores o la realidad.

- ♦ **Gusto, Olfato, tacto:** Se presenta cuando hay alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

- ♦ **Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva. Es importante conocer las variables de sordoceguera existentes, cuales son:

Sordoceguera congénita: Condición adquirida antes de la adquisición del lenguaje.

Sordoceguera adquirida: Dentro de esta tenemos 3 tipos:

- a) Las personas que nacen sordas y posteriormente, en cualquier momento de su vida, adquieren deficiencia visual.
- b) Las personas que nacen con deficiencia visual y posteriormente adquieren deficiencia auditiva.

- c) Las personas que presentan deficiencia visual y auditiva luego de adquirir el lenguaje.

Sistemática: Se presenta cuando existen alteraciones permanentes severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

- **Petición.** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre un asunto concreto.
- **Reclamo⁸:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o la interacción oportuna de una solicitud.
- **Queja⁹:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Para el caso de la Agencia ITRC existen dos tipos de quejas: Contra servidores públicos de la (DIAN, COLJUEGOS Y UGPP) que son de tipo Misional y serán atendidas de manera directa por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias mediante los procedimientos establecidos en el Proceso de Gestión Disciplinaria y las que se presenten contra los servidores públicos de la Agencia ITRC que serán atendidas por la Secretaría General de la Entidad a partir de los lineamientos dados en el presente procedimiento y de conformidad con los procedimientos de control disciplinario interno.

- **Sugerencia¹⁰:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

b. USO DE TÉRMINOS ADECUADOS: Debe tratarse a las personas en condición de discapacidad de la mejor forma posible, para ello será necesario que se use la siguiente terminología, en aras de evitar ofensas o ir en perjuicio de la dignidad, así:

| EXPRESIÓN INCORRECTA | EXPRESION CORRECTA |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Cojo. | Persona con movilidad reducida. |

⁸ Resolución 287 de 2016.

⁹ Ibíd.

¹⁰ Resolución 287 de 2016.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

| EXPRESIÓN INCORRECTA | EXPRESION CORRECTA |
|--|--|
| Confinado a una silla de ruedas. | Persona usuaria de silla de ruedas. |
| Defecto de nacimiento | Discapacidad Congénita. |
| Deforme | Persona con discapacidad congénita. |
| Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático, desquiciado, etc. | Persona con discapacidad psicosocial. |
| Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado. | Persona con discapacidad. |
| El sordo; el sordomudo. | Persona sorda o con discapacidad auditiva. |
| Enana. | Persona de talla baja. |
| Epiléptico | Persona con epilepsia. |
| Esquizofrénico; siquiátrico; loco | Persona con esquizofrenia. |
| Mudo | Persona no verbal. |
| Mutilada | Persona con amputación. |
| Neurótico | Persona con neurosis. |
| Paralítico | Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia. |
| Persona en situación de | Persona en situación de... |
| Retardado mental; bobo; tonto; mongólico | Persona con discapacidad intelectual o cognitiva. |
| Semividente | Persona con baja visión. |
| Sordo -Ciego | Sordociego. |
| Sufre de... Padece ... Aquejado por... | Persona que tiene. |
| Víctima de ... | Persona que experimentó o que tiene. |



c. ATRIBUTOS DEL SERVICIO¹¹: 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 servicio malo y baja calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a los servidores públicos de la Agencia ITRC:

- Informarse sobre los formatos o plantillas de atención definidos

¹¹ Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



por la Agencia para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Seguir el procedimiento 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.
- 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.

d. ACTITUD DE SERVICIO¹²: 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 público:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.

¹² Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



- 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 jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

e. ATENCIÓN DE PERSONAS ALTERADAS¹³: En ocasiones pueden llegar a la Agencia ITRC 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.

¹³ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



- 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.
- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por esto, cuando se niegue una solicitud, debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, 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.

f. **LENGUAJE**¹⁴ (**Comunicación Verbal y No Verbal**): Algunas recomendaciones en cuanto al uso del lenguaje son:

- 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

¹⁴ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



“Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Mi niño”, “Mi niña” 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.

g. **ACTITUD Y ACTUACIONES 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.

- 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.

h. **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

4. CONTENIDO DEL PROTOCOLO:

a. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL (Atención personal al usuario)

Recomendaciones Generales¹⁵:

- **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.
- **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-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **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.
- **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 y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje (**Comunicación Verbal y No Verbal**) del numeral 3.5 del presente protocolo. 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.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable

¹⁵ Ibíd.



mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

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

Es importante estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias dispuestos por la Agencia para la atención de las mismas.

Atención preferencial¹⁶: Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, así:

- **Atención a Adultos mayores y mujeres embarazadas:** El encargado de atender el punto de atención al ciudadano en la Agencia ITRC, los orientará para que se sitúen en un área de espera cómoda. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- **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.
- **Atención a personas en situación de vulnerabilidad** (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, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Atención Grupos Étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos): Si la solicitud es presencial, el servidor público debe

¹⁶ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, la solicitud debe ser grabada en video o en audio, por la Agencia ITRC.

Dicho material audiovisual debe ser enviado por la Agencia ITRC a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, quienes serán los encargados de designar al traductor. El Ministerio de Cultura es la única Entidad que cuenta con traductores para las sesenta y siete (67) lenguas nativas, Cincuenta y cinco (55) indígenas, una (1) gitana y dos (2) criollas que existen en Colombia.

El traductor informará al Ministerio de Cultura si existe un valor por la traducción realizada, dicho costo debe ser asumido por la Agencia ITRC. El valor de la traducción será acordado entre la Entidad y el traductor.

Una vez la Agencia ITRC conoce el requerimiento; proyecta y entrega la respuesta por escrito al Ministerio de Cultura para que nuevamente se realice la traducción. El tiempo de entrega debe ser definido por la Agencia ITRC, dentro de los términos legales establecidos. Una vez culminado el trámite se enviará la respuesta al ciudadano.

La respuesta del traductor puede ser oral o escrita, dependiendo del requerimiento del solicitante.

Si la solicitud es escrita, el servidor público debe enviar al Ministerio de Cultura el requerimiento para su traducción y se sigue el mismo procedimiento que las peticiones verbales.

El requerimiento se cierra cuando se confirme que la parte solicitante no requiere aclaraciones por parte de la Agencia ITRC.

- **Atención de Personas en condición de discapacidad:** Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada. No dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. Se les debe mirar 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 preguntar si desea recibir ayuda y como se le puede colaborar. 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.

Debe dársele el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase y verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- **Atención de Personas ciegas o con alguna discapacidad visual:** durante su atención, 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. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal.

Si la persona pide ayuda para moverse 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.

Se debe garantizar que los documentos expedidos por los servidores de la Agencia ITRC, se expidan SIEMPRE en formato WORD o PDF accesible (No PDF imagen), con la finalidad de convertir el documento utilizando los softwares CONVERTIC, del Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

- **Atención Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:** durante su atención, 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.

Para la comunicación, el servidor accederá al centro de relevo (Proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y Federación Nacional de Sordo de Colombia) en donde utilizará uno de los medios dispuestos para la comunicación con las personas con discapacidad auditiva, entre estos está; el Servicio de Interpretación en Línea SIEL o el relevo de llamadas. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que posible la efectiva interacción social, o la consulta y la solicitud de información entre personas con discapacidad auditiva y quienes interactúan.

- **Atención Personas con discapacidad física o motora:** en esta atención 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).

- **Atención Personas con discapacidad mental:** durante su atención, 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, se sugiere que la atención se haga en horario de la mañana donde las personas estas mas alerta
- **Atención Personas talla baja:** durante su atención, el funcionario del Punto de Atención al Ciudadano debe, buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada



para hablar y tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- **Atención Personas con discapacidad cognitiva:** Durante el trato, utilizar un lenguaje claro, sencillo, frases cortas, reformular los conceptos y buscar sinónimos sencillos en caso de ser necesario, acudir al uso de imágenes o pictogramas para acudir a conceptos si es necesario.
- **Atención Personas con discapacidad sordoceguera:** Para atender a personas con sordaceguera 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.
Es importante pedir directamente apoyo sobre las herramientas que necesita para el acceso a la información, debe respetarse siempre la autonomía no tratando de imponer una forma de ayuda o de apoyo, siempre estará en la posibilidad de elegir su guía e interprete, evitar siempre términos de carácter técnico, los documentos y textos que emplean lenguaje técnico para las personas sordociegas usuarias de lengua de señas deben ser leídos de forma explicativa si la persona sordociega.
- **Atención Personas con discapacidad múltiple:** Debe indentificarse claramente cuáles son las discapacidades que la persona tiene, en caso de que las mismas no sean notorias, deberá preguntarse en un tono cordial, utilizando un lenguaje adecuado sin menosprecio por el ser humano, una vez identificada se acudirá a las sugerencias relacionada con cada una de ellas y trataran de combinarse las mismas, buscando siempre el empoderamiento de la persona en situación de discapacidad.

b. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones generales¹⁷

¹⁷ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

| | | | | | |
|---|------------|---------|---|---------------|------------|
| EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA | | | | | |
| Código | GTH-PT-001 | Versión | 4 | Fecha emisión | 23/10/2023 |



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el ítem recomendaciones sobre el lenguaje (Comunicación Verbal y No Verbal) del numeral 3.5 del presente protocolo
- Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿en qué puedo ayudarle?” Al



finalizar la atención, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir. Debe esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por que debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va la gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

c. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Recomendaciones generales Correo electrónico¹⁸

contactenos@itrc.gov.co

- Los correos electrónicos de ciudadanos que contengan PQRS enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser reenviados a contactenos@itrc.gov.co.
- 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.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la

¹⁸ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



entidad.

- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

Recomendaciones generales Chat¹⁹

Intervenga y de soluciones al ciudadano de una manera sencilla:

- Salude a quien está conectado al chat virtual, "muy buenos días/tardes/ bienvenido al chat virtual de la Agencia ITRC".
- "Mi nombre es..., ¿en qué le puedo colaborar?".
- Permítanos un momento en línea por favor mientras consultamos su información".
- Termine con frases como "hasta pronto", "gracias por su tiempo", "tenga usted un buen día".

Recomendaciones generales Redes Sociales²⁰

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. En el Procedimiento de Administración de las Redes Sociales documentado dentro del SIG de la Entidad, se definen los lineamientos generales en cuanto al tema.

d. PROTOCOLO ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

¹⁹ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

²⁰ *Ibíd.*



Recomendaciones generales²¹

Para la atención de Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- 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 el nombre y usarlo para dirigirse al ciudadano como "señor" o "señora".
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano y en caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

e. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Agencia ITRC ha establecido la Carta de Trato Digno al usuario donde se especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

5. REGISTROS O DOCUMENTOS ASOCIADOS:

²¹ Adaptado de: Protocolos de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

**Sistema Integrado
de Gestión - SIG**

- Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.
- Carta de Trato digno al Ciudadano.